



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

i

**Calidad de servicio y satisfacción de las usuarias en el  
centro de emergencia mujer de la comisaria de Buenos  
Aires, Nuevo Chimbote- 2018**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Br. Ruth Katherine López Honores

**ASESOR:**

Dr. Nicolás Álvarez Carrillo

**SECCIÓN:**

Ciencias Empresariales

**LINEA DE INVESTIGACION:**

Gestión de Políticas Públicas

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2019**

# Página de Jurado



## UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO ESCUELA DE POSGRADO

### DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

La Bachiller **RUTH KATHERINE LÓPEZ HONORES** para obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública, ha sustentado la tesis titulada:

### Calidad de servicio y satisfacción de las usuarias en el centro de emergencia mujer de la comisaria de Buenos Aires, Nuevo Chimbote- 2018

El Jurado evaluador emitió el dictamen de: APROBAR POR UNANIMIDAD

Habiendo hecho las recomendaciones siguientes:

Nuevo Chimbote, 19 de enero del 2019

Apellidos, Nombres y firma de Presidente de Jurado

Dr. Edwin López Robles

Apellidos, Nombres y firma de Secretario/a de Jurado

Mg. Luis Marcelo Olivos Jimenez

Apellidos, Nombres y firma de Vocal de Jurado

Dr. Nicolás Álvarez Carrillo

### **Dedicatoria**

Esta tesis es en memoria de mi madre Roscio, esperando que desde el cielo al lado de la mano del señor Jesucristo me guíe y proteja junto con mi hermana.

A mi padre que ha sido mi ejemplo como Profesional, y me guía durante estos años académicos.

A mi abuela Carmen Guerrero, que es mi apoyo incondicional en todo momento

Ruth Katherine

### **Agradecimiento**

A la Universidad de CESAR VALLEJO por habernos acogido hacia el logro de nuestra meta “La Maestría en gestión pública”.

Al Dr. Nicolas Álvarez Carrillo, por su atinada y correcta orientación en el diseño y ejecución del proyecto de investigación, así como en la elaboración del informe de tesis.

Al Centro Emergencia Mujer de la comisaria de Buenos Aires Nuevo Chimbote que me permitieron aplicar mis instrumentos en sus instalaciones para poder realizar mi investigación.

A todos los docentes de la escuela de Post Grado de la UCV, por sus sabias enseñanzas que influyeron positivamente para el logro de este programa académico.

La Autora

## Declaratoria de Autoría

Yo, Ruth Katherine López Honores, estudiante de la Escuela Profesional de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Chimbote, declaro que el trabajo académico titulado "Calidad de Servicio y Satisfacción de las usuarias del centro emergencia mujer de la comisaria de Buenos Aires Nuevo Chimbote" presentado en 94 folios, para la obtención del grado académico de Maestro/a en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes de acuerdo a lo establecido por las normas de elaboración de trabajo académico.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresadamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Nuevo Chimbote, 19 de enero 2019



---

Ruth Katherine López Honores

DNI N° 71544940

## **Presentación**

La presente investigación tuvo como propósito describir la Calidad de Servicio y Satisfacción de las Usuaris del Centro Emergencia Mujer de la comisaria de Buenos Aires – Nuevo Chimbote, esto en una población de 40 usuarias.

El tipo de investigación es correlacional bivariado. Para el recojo de los datos se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de ---- ítems con respuesta del tipo escala de Likert (Siempre 5, Casi siempre 4, A veces 3, Casi nunca 2, Nunca 1; la confiabilidad del instrumento es regular y fue determinada por medio de la prueba estadística de Alfa de Cronbach ( $\alpha = 0,20$ ), su validez a criterio de juicio de expertos. Y, para el análisis de los datos se utilizó la estadística correlación y el método interpretativo, obteniéndose como conclusiones:

Que existe relación significativa la Calidad de Servicio y Satisfacción de las Usuaris del Centro Emergencia Mujer de la comisaria de Buenos Aires – Nuevo Chimbote esto por la conformidad que sienten las usuarias al acudir a la institución y sentirse protegidas y bien atendidas y satisfechas. Y de manera específica

La Autora

## Índice

Carátula	i
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad problemática	12
1.2. Trabajos previos	14
1.3. Teorías relacionadas con el tema	18
1.4. Formulación del problema	23
1.5. Justificación del estudio	23
1.6. Hipótesis	23
1.7. Objetivos	26
II. MÉTODO	28
2.1. Diseño de investigación	29
2.2. Variables,operacionalización	30
2.3. Población y muestra	31
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos validez y confiabilidad	34
2.5. Métodos de análisis de datos	32
2.6. Aspectos éticos	32
III. RESULTADOS	33
IV. DISCUSIÓN	50
V. CONCLUSIONES	55
VI. RECOMENDACIONES	59
VII. REFERENCIAS	61

VII .ANEXOS	65
Anexo1 Matriz de consistencia	66
Anexo 2 Instrumentos	67
Anexo 3 Validez de los instrumentos	70
Anexo 4 Permiso de la institución donde se aplicó el estudio	76
Anexo 5 Base de datos	77
Anexo 6 Artículo científico	83



## **Resumen**

La presente investigación titulada “Calidad de Servicio y Satisfacción de las Usuaris en el Centro de Emergencia Mujer de la Comisaria de Buenos Aires, Nuevo Chimbote-2018” conforme a la línea de investigación denominada Gestión de Políticas Públicas, además del esquema de la UCV.

El informe de investigación tuvo como finalidad Determinar la relación existente entre la calidad de servicio y la satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer de la Comisaria de Buenos Aires, Nuevo Chimbote-2018. Teniendo de hipótesis existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de las usuarias del centro emergencia mujer. El tipo de estudio fue un diseño No Experimental correlacional bivariado. La muestra estuvo conformada por las usuarios que acuden al Centro Emergencia Mujer de la Comisaria de Buenos Aires, Nuevo Chimbote-2018 cuya cifra fue 40. Se utilizó la encuesta, en el caso del instrumento se empleó un cuestionario para medir las variables, los datos obtenidos se procesaron a través de la estadística. Llegando a la conclusión general que existe la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer de la Comisaria de Buenos Aires, Nuevo Chimbote-2018, donde se concluye que existe correlación positiva, directa y buena entre la calidad de servicios y la satisfacción de las usuarias del Centro de Emergencia, entonces la correlación es significativa, por lo que se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$ .

### **Palabras clave:**

Calidad de servicio, Satisfacción de las usuarias

## **Abstract**

The present research entitled "Quality of Service and Satisfaction of Female Users in the Women's Emergency Center of the Commissioner of Buenos Aires, Nuevo Chimbote-2018", according to the line of research, Management of Public Policies, in addition to the UCV scheme.

The purpose of the research report was to determine the relationship between the care service and the satisfaction of the users of the Women's Emergency Center of the Commissioner of Buenos Aires, Nuevo Chimbote-2018. Having hypotheses, there is a significant relationship between the quality of service and the satisfaction of users of the emergency woman center. The type of study was an experimental correlational bivariate design. The sample consisted of the users who went to the Women Emergency Center of the Commission of Buenos Aires, Nuevo Chimbote-2018, whose figure was 40. The information was in place. It is processed through statistical. Reaching the general conclusion that there is a relationship between the quality of service and the satisfaction of users of the Emergency Center for Women of the Commissioner of Buenos Aires, Nuevo Chimbote-2018, where it is concluded that there is positive, direct and good correlation between quality of services and the satisfaction of the users of the Emergency Center, then the correlation is significant, so the  $H_0$  is rejected and the  $H_1$  is accepted.

## **Keywords**

Quality of service, satisfaction of the users

# **I. Introducción**

## 1.1 Realidad problemática

El Centro Emergencia Mujer es un Programa social del Ministerio de la Mujer el cual ha acaecido por innovaciones a través del tiempo, que han forzado añadir la calidad como primordial dar un buen servicio conceden orientación y defensa gratuita. De ello deriva la calidad es una necesidad inexcusable que se orienta a proporcionar resguardo las usuarias con un mínimo de riesgo, conllevando de suma urgencia en los Centros Emergencia Mujer. La violencia Familiar no es un tema nuevo se está ubicando una mayor ampliación de víctimas, las que son maltratadas por parte de su cónyuge, son las noticias del día a día quien nos informa de todos estos sucesos que se vienen dando a diario.

Los usuarios son quienes evalúan en relación al grado de aceptación entre sus expectativas, y las apreciaciones al servicio efectivamente recibido. Las atenciones muchas veces son cuestionadas, debido a las quejas de las usuarias por la demora en la atención, de parte del personal, entonces no cumple con las expectativas de las usuarias. Cada usuaria interactúa con el personal ya sea con el abogado o la psicóloga con cierta frecuencia para tratar su caso con suma responsabilidad y discreción, encontrándose a merced de la buena voluntad del personal para culminar con éxito la demanda que quiere realizar.

Una pieza que interviene en el desempeño del personal es que no están capacitados en temas como: calidad del servicio, atención al usuario, ya que ellos trabajan con mujeres con problemas emocionales siendo también estrechamente sensibles por los momentos que están pesando razón por la cual existiera una mala comunicación entre la usuaria y el personal, es inferior para la usuaria por su fase emocional que se encuentra.

Según el Organismo de las Naciones Unidas indica que en Latinoamérica un 31 % de mujeres es agredido sexualmente y 69% fueron amedrentadas por su pareja teniéndoles mucho miedo. Cajo (2012, prr 4).

Existiendo muchos eventos de humillación familiar y no dándose acopio la sede del cem mujer se aprobó y se publicó diario oficial el peruano y llevan las rúbricas de los ministerios del interior, el presidente de la república

esta autorización se realiza prontamente después de la elaboración, como un método eficaz que tiene por fin ejecutar acciones, con el fin de conseguir terminar con la violencia fue entonces se tuvo que crear Centro Emergencia Mujer en las dependencias policiales o comisarías especializadas en materia de resguardo para las víctimas agredidas, dando cumplimiento del artículo 33 de la ley n° 30364. Así las usuarias tienen más y más facilidades en alcanzar a una atención rápida. Correo (2018, prr.2)

En la región Ancash hay más de 278 centros de emergencia mujer cada año va aumentando los casos de violencia existen las cifras de casos atendidos por violencia es de 1006, actividades de atención por violencia es de 30198, acciones preventivas es de 489 y de la línea 100: consultas atendidas 193. Por lo que se requiere una superior sensibilización a la población para que estas cifras decaigan. La Línea 100 en la Región, otorga cuidado y amparo a los niños (a) y embarazadas. En la Región Ancash, donde se otorga orientación a las mujeres de manera rápida, respetuosa, y al desarrollo integral de sus integrantes. Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. La coordinadora Centro Emergencia Mujer de Chimbote, Llanos Alegre Alicia Dania, realiza que en el presente año existen muchas personas agredidas, constan en denunciar a sus agresores, ya que van existiendo nuevos casos. En estadísticas refleja una prominencia hasta del 15 % referente años atrás. En el 2015, se tuvo cuenta más de 700 casos de violencia familiar. Desde el lunes 13 de agosto, trabajadores del Centro de Emergencia Mujer en Nuevo Chimbote han aperturado un servicio integrado con la Policía Nacional para ayudar a las mujeres agredidas, tales formas desde la fecha atienden en las instalaciones de la Comisaría Buenos Aires. Abogados y psicólogos se han conformado en dicha dependencia policial para trabajar las 24 horas del día con el fin de ayudar a las personas víctimas para que adquieran justicia, En el lugar viendo el aumento de casos de violencia familiar que se daban en Nuevo Chimbote y con el formulismo que se dio inicio a los centros de emergencia mujer en las comisarías es que se da por iniciado en la comisaría de Buenos Aires siendo así la primera en el distrito donde ya se realizan charlas, capacitaciones sobre violencia y atendiendo los casos respectivos que van a tratar las afectadas con los profesionales que atienden. Correo (2016, prr.2).

## **1.2 . Trabajos previos**

### **Internacionales**

Aguilar (2010), Tesis autorizada “satisfacción del usuario como indicador de calidad de los servicios privados contratados por la unidad de policlínica central igss” para adquirir el grado de magister de la universidad San Carlos en el País de Guatemala llego a la conclusión que: a) Las personas que esperaron de 1 a 6 días para ser atendidas, (50%), refirió estar de acuerdo, se debe de tener consideración para tener una adelanto por los proveedores. B) Los usuarios no están completamente de acuerdo requieren un mejor servicio por parte de los proveedores.

Del Salto (2012), Tesis reconocida “evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del instituto Nacional Mejía” para obtener el grado magister de la universidad central en el país de Ecuador tuvo la conclusión: a) Se comprobó hay semejanza entre la Calidad y la Satisfacción del Paciente. b) Se estableció existencia entre la Atención en Salud y el Paciente en el Hospital.

Morales(2009), para obtener el grado de magister, Tesis titulada” Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias frente a la atención de enfermería en una institución de primer grado de atención en salud en mistrato Risaralda”, realizado en la Universidad Pontifica Javeriana en el año 2012 en el País de Colombia, obtuvo como conclusión que: El primordial conflicto de los trabajadores que trabaja en urgencias, conforme al interrogatorio CARE-Q, es la inexactitud de averiguación sobre el entorno de salud del paciente, familia y los trabajadores.

### **Nacionales**

Casaño (2017), en su tesis de titulada “Calidad atención y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Grau, 2017” obtener el nivel de

magister, realizado la Universidad Cesar Vallejo, concluyo que: a) la correlación de Rho Spearman 0.723\*\* representando que es una correlación significativa .b) La parecido de Rho 0.576\*\*, constituyendo que es el valor de sigma bilateral de 0,000 ( $p < .05$ ).

Del Águila (2015), para optar el nivel de magister, en su tesis titulada "Calidad de atención en salud y su relación con la satisfacción del paciente en el Hospital II Lima Norte Callao Luis Negreiros Vega Callao", realizado en la Universidad Cesar Vallejo, llego a la conclusión que: a) Determinó que hay similitud entre la Calidad que siente el Paciente. B) Se determinó que existe una relación entre trato humano y digno del paciente.

Mariños (2017), Tesis titulada "Calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de la oficina de asuntos jurídicos" para lograr el nivel de magister, realizado en la Universidad Cesar Vallejo, obtuvo conclusiones; a) La calidad que brindan los servidores administrativos en la oficina asuntos jurídicos es de buena calidad; asimismo, que la satisfacción que percibe el usuario responde a una satisfacción buena en correspondencia al servicio brindado. b) El recurso humano nombrado de la entidad no presta servicios de calidad, generando insatisfacción a los usuarios, debido a que no se prepara ni tiene intención de mejorar sus habilidades y conocimientos, su condición de servidores públicos.

Ventura (2017), Tesis de investigación "Relación entre la intervención social y la satisfacción del usuario adulto mayor en consultorios externos, Hospital La Caleta" para agenciar la altura de magister, realizado en la Universidad Cesar Vallejo, obtuvo conclusión las variables de la tesis expresa la reciprocidad es directamente positiva.

Molero (2017), para adquirir el estado de magister, en su tesis titulada "Propuesta de plan de mejora continua para la calidad de servicio al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Santa, Ancash", ejecutado en la Universidad Cesar Vallejo, concluyo ha determinado que de modo definitivo el grado de atención es demasiado bajo sintiéndose inconformes los usuarios.

Valverde(2017),En su tesis titulada “Altura de satisfacción del usuario en el Poder Judicial de Sihuas-Ancash” para obtener el generación de magister, realizado en la Universidad Cesar Vallejo, concluye que: a) Sihuas manifestó manera crítica una insatisfacción por los servicios, siendo apenas el 30.5% restante los que revelaron una complacencia como usuarios, b) Los trabajadores declaró de manera crítica una insatisfacción siendo apenas quienes declararon una complacencia como usuarios en dicha dimensión.

### **1.3 Teorías relacionadas con el tema**

#### **Concepto de calidad de servicio**

La calidad del servicio, según Deulofeu ( 2012),” calidad se origina con la perspicacia generada en el usuario en relación de un brioso producto o servicio, también la calidad viene a ser una herramienta que permite que un brioso producto o servicio sea asimilado con otro de parecido a efecto de complacer necesidades y esperanzas usuario. También calidad es lograr estar al corriente con los requisitos que imponen los usuarios para que ellos estén felices con el servicio. También Zeithmal, V. y Bitner, M (2008), establece el servicio viene a ser un desarrollo de actividades que son realizadas para servir y satisfacer las necesidades del usuario, no solo refiere al producto, sino también a la mejora continua, a la excelencia. Asimismo, Pérez (2005), quien manifiesta que un producto debe ser completo desde el inicio. Siendo así que un producto cumpla con las expectativas previstas. Asimismo, Fernández (2006), precisa que “la calidad de servicio es perfección innata: con patrones y un valioso valor de trabajo. Narra que las personas reconocen la calidad del producto de la experiencia”. También Ruiz (2001), afirma que “el servicio se manifiesta de diferentes formas ya que es unión de valor cuantitativo”, después del estudio efectuado determina que la institución el personal debe de anunciar en carácter activa las técnicas de una mejor implementación, en función de sus aportes por más simples que sean, se podrá referir con nociones establecidos sus experiencias, teniendo intención de perfeccionar la validez las instrucciones y



crear un clima que responda los procesos. Asimismo, Rodríguez (2006), precisa la calidad como ventaja la percepción.

A razón Johansen (2006), concretó “Al importe o impresión”, se logra al través de experiencia a partir de nosotros y nuestra realidad, creando relación entre ellos, de tal manera que dure y prevalezca el conocimiento ganar-ganar”. Según Morales (2008), La calidad se delimitó como “La aplicación apropiada, especificada, duradera y fuerte otorga los trabajadores a estándares de calidad”, definitivo, logramos concretar que la calidad tasación del usuario al servicio que se ha brindado.

Asistencia de suceso; Vilca (2011) marcó “El sector proporcionando permanentemente al usuario que se encuentre en peligro. Suministra atención contigua e inaplazable para impedir que perturbe su salud”. Organizar equipos multidisciplinarios calificados en atenciones de emergencia, como en trauma shock u otros. Asimismo, la Calidad según Gonzáles (2013), coexisten convenciones de conferir: persigue realizar inspecciones de actividad asistencial para comprobar si se desempeñan el rol de calidad, en otras palabras, es un valor agregado que se da en los servicios de salud, garantizando a cada paciente el resultado de los exámenes auxiliares óptimos sin importar los niveles de atención que requieran los pacientes.

Existen diferentes Supuestos de la calidad para Suman, Zeithmaml y Berry (1988), refirió: Teoría de la Brechas es el usuario el que certeza dos elementos, su rutina y su perspectiva. El usuario recibe la calidad cuando la empresa mejora sus servicios. La calidad se enfoca en evaluación y reporte si el servicio brindado cumple o no con las metas que señala la empresa de acuerdo a sus criterios y teorías.

Para Deming (1982) mencionado por Vargas y Aldana (2014): La Teoría de Deming son distribuciones para perfeccionar el trabajo, se debe de tener en cuenta factores gerencia, Póliza en el progreso, ser independientes del examen positivo, Acabar la pericia de tomar transacciones de compra fundados en el precio, Capacitación a los trabajares, dando un ejemplo de liderazgo no tener

barreras burocráticas que pueden existir en diferentes áreas, evitar el estrés laboral. Para Cantú (2006) relación a Deming narra: “Es fundamental para la estabilidad del país, ya que esta brinda calidad al momento de contratar al personal.

Por Juran (1984), indicó que Teoría Programación de la Calidad “Misión es brindar un guía estructurado colabora a tramitar la calidad de alta gama generando capacidad y producto a la empresa”. Según lo define Cantú (2006) “insinuó que la causa de administrar calidad se genera en diversas etapas: planeación, inspección y progreso”, lo cual, es principal para toda organización es tener en cuenta, porque, a través de ella podrán aseverar que los servicios que otorgan tengan aforo de compensar parquedades y expectativas. También, Juran citado por Cantú (2006), marcó Pericias para mejorar en el liderazgo, así como: Los jefes deben comprometerse a la calidad. De tal forma que directivos y empleados se integren para facilitar el trabajo. Avance en representación perpetua. Los objetivos de la calidad forman un procedimiento de industria”. Para Juran suscitar aprendizaje es significativo, con el fin de aceptarles tener aportaciones en los hechos y optimizar su desempeño.

Para Crosby (1988) antedicho por Vargas y Aldana (2014), marcaron Teoría de cero defectos: “1. Efectuar exigencias 2. Aprensión. 3. Sigue estándares. Además, Crosby, rotuló equivocarse genera una pérdida de dinero, por ello, es importante hacer bien las cosas a la primera vez, cero defectos. Para Ishikawa (1990), señalo que la Teoría de la calidad total “Único inspección de calidad. El control de calidad constituye un arma creado por los japoneses para el desarrollo de los empleados y para la mejora continua de trabajo.

Donabedian (1990), define que Orientaciones para tasar la calidad es un continuo progreso parte que se interrelaciona con el argumento del ciclo en que fue mencionada, para lo cual plantea tres direcciones: Estructura: Se centra en el ajuste de dispositivos y el resultado se da en cláusulas de redención y reparación.

Para el autor Peel, (1991) enseña diversas definiciones enfocándose en la empresa desde el principio hasta el final para el servicio brindado siendo que todas las áreas estén conectadas y relacionadas para un buen servicio.

Para Rodríguez (2006), nos refiere que tiene la calidad tiene dimensiones y elementos al momento de recibir un servicio como son: instalaciones físicas, materiales, equipos, etc., que permitan cumplir con las necesidades del usuario. La capacidad de respuesta consiste en dar una solución inmediata, eficaz, oportuna y satisfactoria en el momento que se brinda un servicio a los usuarios. La Seguridad consiste en reducir el riesgo a niveles aceptables, por cuanto el riesgo es inherente a cualquier actividad y no puede ser eliminado. La seguridad viene a ser las condiciones de riesgo en las que se desarrolla una actividad, la misma que consiste en determinar los elementos a proteger identificando las amenazas y vulnerabilidades, estimar los eventos dañosos y realizar un análisis de los mecanismos.

Al respecto Palmer (2003), nos muestra la calidad como: A) Accesibilidad: Camino a bienes salubres de tal manera que adquiriera forma equitativa por el ciudadano. B) Efectividad: Es la ejecución completa del proceso, Eficiencia: Nivel que logra obtener el más alto punto de aceptabilidad.

Correa y Miranda (2010) refieren “Valores de evaluación, así los elementos se monopolizan para calcular anómalos determinados, los cuales son: La apariencia física, la disponibilidad es una medida que nos señala cuánto tiempo está disponible ese equipo o sistema operativo respecto de la duración total durante la que se hubiese deseado que funcionase. La eficacia es conseguir una deducción aunque no sea el correcto. En cambio, eficiencia es obtener un resultando utilizando el mínimo de recursos, La cortesía es una conducta del ser humano; es el uso de las buenas costumbres y etiqueta. Se, debe demostrar una responsabilidad superior a lo normal con la faena que se va a realizar.

## **Concepto de Satisfacción del Usuario**

Thompson (2006), la satisfacción percepción comparado con las perspectivas luego de realizar una adquisición sea de alguna utilidad. El cliente es quien usa un servicio. La noticia de complacencia manifiesta el horizonte de aprobación cuando realiza una compra. La estadística revela que el usuario cuando se siente complacido con el producto vuelve a realizar una compra en la compañía. Asimismo, Ribeiro (2003), refiere la satisfacción, evalúa en carácter personal, refiriéndose a consecuencia del favorecido. Asimismo, Donabedian, 1990 mencionado por Esquivel (2016), Refiere que el agrado es la condición que se da por perfeccionar la retroalimentación, brinda una impresión; de esta manera, es preciso aludir una necesidad para valorar la calidad; ya que permanece un estado de semejanza. De acuerdo lo que define Álvarez (2011), indica que “logramos reflexionar la resistencia del usuario sobre el servicio.

Según Juran (1993), nos indica que existen niveles de satisfacción que los usuarios experimentan cuando el servicio brindado no complace al usuario se da por entendido que este no se encuentra conforme. El servicio envuelve con las obligaciones de las usuarias se siente complacido. Cuando la atención percibida supera las ilusiones de las usuarias es deleite. Por lo tanto, cuanto al cliente o usuario es complacido con todos sus requerimientos, este se vuelve leal ante una cierta institución o empresa, que hace que se fidelice hasta que encuentre otro que supere sus expectativas. Las expectativas del trabajador en relación respecto al cliente, se intenta explorar la complacencia del personal.

Kotler, & Armstrong. (2004), confirma que el servicio y satisfacción tiene una unión permanente. Empero, existe vacilación respecto a la simpatía del interesado, puesto que puede ser manipulado por guías. Para Zeithmal y Bitner (2000), refiere que para obtener la simpatía existen diversas maneras: El producto brindado tiene que estar en buen estado: al momento de brindar el producto este debe de cumplir con los estándares contando con un diseño atractivo, siendo así muy duradero que complazca. Desempeño de lo que se ofrece: se brinda un producto con todas características exigidas, se hacen las promociones en ventas cumpliendo los plazos establecidos. Se tiene que brindar

una atención excelente y resolver si es que hubiera algún problema de manera inmediata sin hacer esperar al usuario.

Los autores Zeithmal y Bitner hacen referencia respecto a la manera de manifestar la satisfacción, siendo siete las resaltantes entre ellas el hecho de resolver los reclamos de manera rápida toda vez que ello conllevará que el usuario y/ o cliente no se lleve una mala imagen de la entidad y se sienta insatisfecho.

Para Pérez (2006) indica que la satisfacción un cliente, por tanto resulta un principal indicador de la calidad en todo servicio. Dadas las propias características en un servicio, existe una relación entre expectativas y percepciones por cada usuario de manera particular. Las percepciones de los usuarios es relativa esto quiere decir que, si varios usuarios acuden a una determinada entidad habrán usuarios que se sientan satisfechos y otros no, porque cada persona tiene diferentes expectativas y percepción, esto indica que habrá usuarios que no son tan exigentes y sientan que se han cumplido con sus expectativas (sintiéndose satisfechos); y también habrán usuarios que tengan los niveles de expectativas más altos, que sean más exigentes y que no se sientan satisfechos; por todo lo indicado es necesario que la satisfacción del cliente se mida en base a cuestionarios, para que así la entidad pueda con exactitud según datos estadísticos medir el nivel de satisfacción al usuario, para que pueda saber si está brindando un buen servicio o no; y tomar las acciones pertinentes. Métodos como los cuestionarios cualitativos o entrevistas sobre satisfacción. Resultan más eficaces los métodos más directos porque posibilitan recepcionar directamente información de clientes. Los buzones destinados a sugerencias brindan acceso como un sistema de reclamaciones, no obstante, se hace necesario su complementación con información otro de distinto tipo para realizar análisis adecuados. En el caso de los métodos indirectos, se trata de estructuradas y sistemáticas acciones que conllevan en las organizaciones para organizar la recopilación, el procesamiento, la evaluación y alcance de alternativas como soluciones en cada queja que tengan sus clientes. Para Pérez (2013), recalca dentro de los métodos directos para la medición, como método efectivo debe crearse buzones de sugerencia para que así la entidad pueda

darse cuenta de sus errores y del porque no se sienten satisfechos los usuarios para poder mejorar y replantear los servicios que brinda.

McCauley y Salter (1998), nos refiere que la satisfacción del usuario tiene como dimensiones: Empatía es quizá uno de los más extendidos, pero menos explicados. Ser empático implica ser capaz de comprender al otro y ponerse en su lugar, significa de alguna forma querer conocer a la otra persona y saber lo que siente para así poder llegar a entenderla. Asimismo, la empatía debe ser considerada en la presente investigación como un servicio personalizado y un trato empático ofrecido hacia los usuarios. Sensibilidad: Consiste en las expectativas que poseen los usuarios de las instituciones comprometidas a proporcionar una aplicación en los tiempos, define a la voluntad que resulta percibida en los clientes y es referencial para poder ayudarlos en sus necesidades y en poder proporcionarles un rápido servicio, se advierte que se da en dos momentos el primero se da cuando la organización o entidad que va a realizar un servicio tiene una actitud positiva; el usuario al ingresar a la institución tiene que percibir que va ser bien atendido con la ayuda respectiva para poder solucionar sus dificultades. Asimismo, Albrecht, (1991), nos refiere que la fiabilidad consiste en la opinión que se forma el usuario sobre el grado de efectividad, promesa respecto al servicio prestado por las instituciones. Se define así a la habilidad de realizar un trabajo acordado como promesa de manera precisa y fiable. En este punto cobra especial importancia las promesas de servicio que les hacen a los clientes, por ejemplo, el cumplimiento en el tiempo de respuestas estimado, así como con las requeridas características del servicio. Calidad funcional percibida es la percepción que se genera en los usuarios sobre el nivel de calidad con que realiza sus funciones una determinada persona al momento de brindar un servicio. Para Elías (1998), nos refiere que existen indicadores son: Preocupación es la manifestación de atención tensa ante una incertidumbre corta o prolongada, muchas veces basado en las posibilidades de satisfacción. El periodo, útil disponible para acceder y consumir un servicio como consumidor y atención preferencial que es prestación especial para las personas vulnerables para así satisfacer expectativas o necesidades, la obligación es aquello que una persona tiene que cumplir por algún motivo, la capacidad son

las aptitudes y recursos que tiene una persona, entidad o institución para desempeñar una determinada tarea.

#### **1.4 ¿Formulación del problema?**

¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer Comisaria de Buenos Aires, Nuevo Chimbote-2018?

#### **1.5 Justificación del estudio**

##### **Justificación teórica**

Se justifica, satisfacción es suma importancia para la calidad para que pueda integrar las carestías de la población siendo un factor determinante para conocer si los empleados tienen un desempeño laboral acorde a las nuevas expectativas.

##### **Justificación práctica**

La investigación es saber en qué estado que encuentra en el centro emergencia mujer para tomar decisiones positivas orientadas a mejorar las habilidades del personal, así como la iniciativa de capacitación a todo el personal que darán como resultado un mejor servicio de calidad.

##### **Justificación metodológica**

Edificación de herramientas (cuestionarios de preguntas cerradas), se referirá con dos nuevos equipos capaces de acopiar averiguación en varios argumentos.

#### **1.6 Hipótesis general**

**H<sub>i</sub>:** Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de las usuarias del centro emergencia mujer.

**Hipótesis específicas:**

**H<sub>11</sub>:** Existe relación significativa entre la dimensión tangible y empatía Comisaria Buenos Aires, Nuevo Chimbote-2018.

**H<sub>01</sub>:** No existe relación significativa entre la dimensión tangible y la empatía Comisaria Buenos Aires, Nuevo Chimbote-2018.

**H<sub>12</sub>:** Existe relación significativa entre la dimensión tangible y la sensibilidad Comisaria Buenos Aires, Nuevo Chimbote-2018.

**H<sub>02</sub>:** No Existe relación significativa entre la dimensión tangible y la sensibilidad Comisaria Buenos Aires, Nuevo Chimbote-2018.

**H<sub>13</sub>:** Existe relación significativa entre la dimensión tangible y la fiabilidad Comisaria Buenos Aires, Nuevo Chimbote-2018.

**H<sub>03</sub>:** No Existe relación significativa entre la dimensión tangible y la sensibilidad Comisaria Buenos Aires, Nuevo Chimbote-2018.

**H<sub>14</sub>:** Existe relación significativa entre la tangible y calidad funcional percibida Comisaria Buenos Aires de Nuevo Chimbote, 2018.

**H<sub>04</sub>:** No Existe relación significativa entre la tangible y calidad funcional percibida Comisaria Buenos Aires de Nuevo Chimbote, 2018.

**H<sub>15</sub>:** Existe relación significativa entre la dimensión seguridad y la empatía Comisaria Buenos Aires de Nuevo Chimbote, 2018.

**H<sub>05</sub>:** No Existe relación significativa entre la dimensión seguridad y la empatía Comisaria Buenos Aires de Nuevo Chimbote, 2018

**H<sub>16</sub>:** Existe relación significativa entre la dimensión seguridad y la sensibilidad Comisaria Buenos Aires de Nuevo Chimbote, 2018.



**H<sub>06</sub>:** No Existe relación significativa entre la dimensión seguridad y la sensibilidad Comisaria Buenos Aires de Nuevo Chimbote, 2018.

**H<sub>i7</sub>:** Existe relación significativa entre la dimensión seguridad y la fiabilidad Comisaria Buenos Aires de Nuevo Chimbote, 2018.

**H<sub>07</sub>:** No Existe relación significativa entre la dimensión seguridad y la fiabilidad Comisaria Buenos Aires de Nuevo Chimbote, 2018.

**H<sub>i8</sub>:** Existe relación significativa entre la dimensión seguridad y la calidad funcional percibida en la Comisaria Buenos Aires de Nuevo Chimbote, 2018.

**H<sub>08</sub>:** No Existe relación significativa entre la dimensión seguridad y la calidad funcional percibida Comisaria Buenos Aires de Nuevo Chimbote, 2018.

**H<sub>i9</sub>:** Existe relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y la empatía Comisaria Buenos Aires de Nuevo Chimbote, 2018.

**H<sub>09</sub>:** No Existe relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y la empatía en la Comisaria Buenos Aires de Nuevo Chimbote, 2018.

**H<sub>i10</sub>:** Existe relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y la sensibilidad en la Comisaria Buenos Aires de Nuevo Chimbote, 2018.

**H<sub>010</sub>:** No Existe relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y la sensibilidad en la Comisaria Buenos Aires de Nuevo Chimbote, 2018.

**H<sub>i11</sub>:** Existe relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y la fiabilidad en la Comisaria Buenos Aires de Nuevo Chimbote, 2018.

**H<sub>011</sub>:** No Existe relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y la fiabilidad en la Comisaria Buenos Aires de Nuevo Chimbote, 2018.

**H<sub>12</sub>:** Existe relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y la calidad funcional percibida en la Comisaria Buenos Aires de Nuevo Chimbote, 2018.

**H<sub>012</sub>** No Existe relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y la calidad funcional percibida en la Comisaria Buenos Aires de Nuevo Chimbote, 2018.

## **1.7 Objetivos**

### **1.7.1 Objetivo General**

Determinar la relación existente entre la calidad de servicio y la satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer de la Comisaria de Buenos Aires, Nuevo Chimbote-2018

### **1.7.2 Objetivos Específicos**

Determinar el grado de calidad servicio de trabajadores del centro emergencia mujer.

Determinar el grado de satisfacción de las usuarias en el centro emergencia mujer.

Determinar la relación que coexiste entre la dimensión tangible y empatía de las usuarias del centro emergencia mujer.

Determinar la analogía que coexiste entre la dimensión tangible y sensibilidad de las usuarias del centro emergencia mujer.

Determinar la proporción que concurre entre la dimensión tangible y fiabilidad con las usuarias del centro emergencia mujer.

Determinar la dependencia que preexiste entre la dimensión tangible y calidad funcional percibida las usuarias del centro emergencia mujer.

Determinar la concordancia que existe entre la dimensión seguridad y empatía las usuarias del centro emergencia mujer.

Determinar la dependencia que existe entre la dimensión seguridad sensibilidad de las usuarias del centro emergencia mujer.

Determinar el trato que existe entre la dimensión seguridad y fiabilidad de las usuarias del centro emergencia mujer.

Determinar la correspondencia que vive entre la dimensión seguridad y calidad funcional percibida de las usuarias del centro emergencia mujer.

Determinar la analogía que está entre la dimensión capacidad de respuesta y empatía las usuarias del centro emergencia mujer.

Determinar la correlación que coexiste entre la dimensión capacidad de respuesta y sensibilidad las usuarias del centro emergencia mujer.

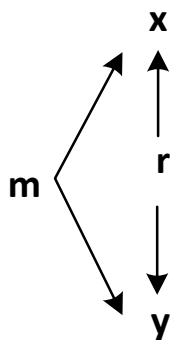
Determinar el trato que concurre entre la dimensión capacidad de respuesta y fiabilidad las usuarias del centro emergencia mujer.

Determinar la proporción que preexiste entre la dimensión capacidad de respuesta y calidad funcional percibida las usuarias del centro emergencia mujer.

## **II. Método**

## 2.1 Diseño de investigación

De esta manera manejará un bosquejo correlacional bivariado, según Hernandez (2014), “son aquellas de cuentan relaciones entre dos o más variables en un instante fijo y observan las características que presentan una variable”. (p.126), y tiene por esquema:



Donde:

m: Mujeres agredidas

x: Calidad de Servicio

y: Satisfacción del Usuario

r: correlación entre las dos variable

## 2.2 Variables, Operacionalizacion

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA / INSTRUMENTO
<b>V1: Vx CALIDAD DE SERVICIO</b>	Se refiere el prestación encontrado con el percibido determinando el grado de condiciones y requisitos que el cliente desea al momento de generar su compra. (Wellington ,2010).	Es la opinión de mujeres acuden al CEM respecto al trato recibe sobre los servicios brindados su dictamen será acopiada por medio de preguntas cerradas.	<b>TANGIBLE</b> Es lo físico concretas que el cliente distingue al momento de la prestación viendo sus beneficios que obtuvo al comprar el producto.(Fernández, 2006)	• Apariencia Personal	Escala de medición Liker  Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)  <b>Técnica:</b> Encuesta  <b>Instrumento:</b> Cuestionario de preguntas cerradas
			<b>SEGURIDAD</b> Son capacidades técnicas ineludibles para adquirir más personas y poder tener su confianza y respeto (Miranda, (2007).	• Apariencia de las instalaciones	
				• Disponibilidad	
			<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b> Atrevimiento para ofrecer servicio en un tiempo determinado, teniendo operaciones rápidamente. Fernández, 2006)	• Efectividad	
				• Cortesía	
				• Profesionalismo	
<b>V2: Vy SATISFACCION DEL USUARIO</b>	Valoración global los exteriores que entran en la correspondencia del consumidor con un servicio, asentada primariamente en la práctica de consumo.(Torres, 1993)	Es la opinión de mujeres agredidas que acuden al CEM respecto la institución será acumulada por cuestionario de preguntas cerradas.	<b>EMPATIA</b> Mide comportamiento y actitud del personal es ponerme en lugar de la otra persona. ( Alvares,2000)	• Preocupación	
			<b>SENSIBILIDAD</b> Define a la voluntad que resulta percibida en los clientes y es referencial para poder ayudarlos en sus necesidades y en poder proporcionarles un rápido servicio. ( Alvares,2000)	• Tiempo	
				• Atención Preferencial	
			<b>FIABILIDAD</b> Organización, se instituye de acuerdo a la responsabilidad.(gomez,2005)	• Compromiso	
				• Atención	
			<b>Calidad funcional percibida</b> Es la percepción que se genera en los usuarios sobre el nivel de calidad con que realiza sus funciones una determinada persona al momento de brindar un servicio.(Mendoza,2013)	• Obligaciones	
				• Capacidades	

## **2.3. Población y muestra**

### **2.3.1 Población (N)**

Hernandez(2003), “Conjunto de individuos u cosas que se conocerá en una investigación”. (p.174). La población está constituida de 40 mujeres que acuden al CEM de la comisaria buenos aires –nuevo Chimbote.

### **2.3.2. Muestra (n)**

Hernandez(2003), “Sub grupo de la localidad, sub conjunto de resúmenes que pertenecen a aun conjunto definido que llamamos población”. La muestra será formada por la misma cantidad de la población 40 mujeres que acuden al cem en la comisaria de buenos aires –Nuevo Chimbote.

Es una muestra no probabilística, se alude que “el nombramiento de los manuales no depende de la probabilidad.

## **2.4. Técnica, instrumento, validez y confiabilidad**

### **2.4.1. Técnica**

García (1993), “Habilidad utiliza un conjunto de procedimientos en el cual recoge distintos datos de una muestra de casos representativos más amplios, del que se necesita conocer.”. Y, por las características esta investigacion es la mas pertinente.

### **2.4.2. Instrumento**

Según el profesor Hernández (2003)” Herramienta es por el cual se da validez a la investigación. Lo define como el instrumento mas adecuado para el rocojo de datos en una poblacion numerica “ con respuesta del ejemplo Likert ( nunca 5, casi nunca 4, a veces 3, casi siempre 2, siempre ,1). A Tangible (5 ítems),

B Seguridad (6 ÍTEMNS) C) Capacidad de Respuesta (5 ÍTEMS); la segunda variable A Empatía (3 ítems) B Sensibilidad (4 ítems), C Fiabilidad (4 ítems), D Calidad Funcional Percibida (3 ítems).

### **2.4.3. Validez**

Es el adjunto de los instrumentos de evaluación formada maestro metodológico del curso Dr. Nicolás Álvarez Carrillo y Abogada Tania Torres Saenz con grado Maestra Gestión Pública.

### **2.4.4. Confiabilidad**

Confiabilidad se mostró la cata esquema y Escala de Alfa de Crombach y prueba de 20. Se estableció que la confiabilidad mide calidad servicio  $\alpha_{\text{Crombach}} = 0.20$  en el segundo instrumento el  $\alpha_{\text{Crombach}} = 0.36$  lo que indica que el instrumento es bueno afirmando que se pueden aplicar la muestra.

## **2.5. Métodos de análisis de datos**

Se realizó de forma representativa e inferencial. La estadística monopolizará tableros y detallados cualitativos realizando la discusión y conclusiones.

Los datos sobre el análisis se realizó una prueba de llamada Pearson y "t" Student.

## **2.6. Aspectos Éticos**

La búsqueda, requirió la credencial de la muestra del estudio. Los datos serán responsables teniendo en cuenta su originalidad. El uso será para la investigación. Asimismo, se demostrará su originalidad y tendrán que ser evaluados por un programada llamado turnitin el cual va tener que indicar un porcentaje de 25 % como máximo para su aprobación.



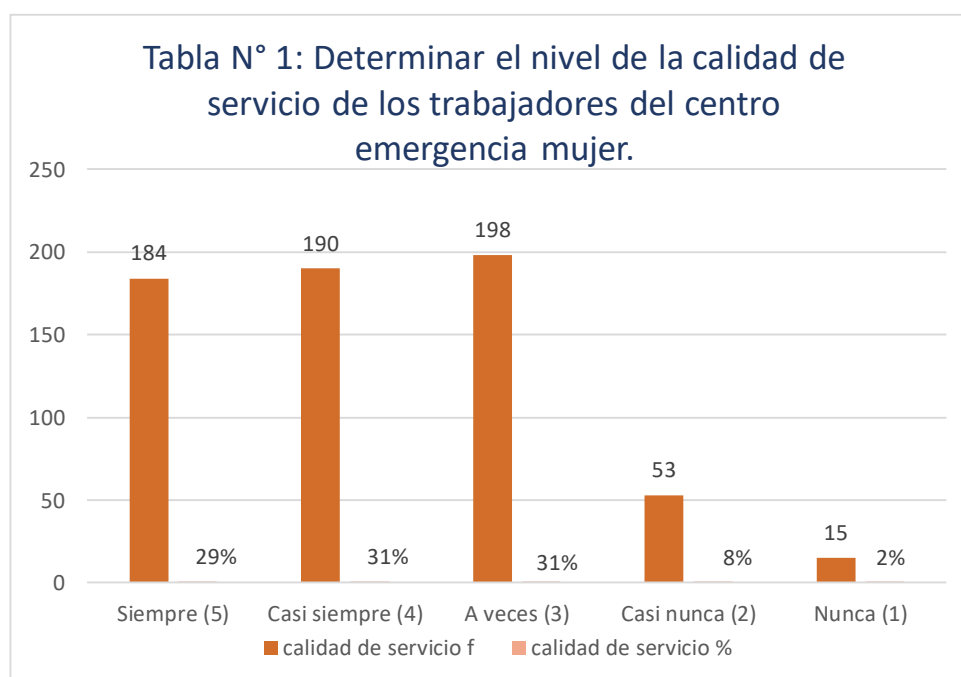
## **III. Resultados**

Teniendo la información de la investigación según los objetivos

### 3.1 DE LOS ESPECIFICOS

<b>Tabla N° 1: Determinar el nivel de la calidad de servicio de los trabajadores del centro emergencia mujer.</b>		
Categorías	<b>f</b>	<b>%</b>
<b>Siempre (5)</b>	184	29%
<b>Casi siempre (4)</b>	190	30%
<b>A veces (3)</b>	198	31%
<b>Casi nunca (2)</b>	53	8%
<b>Nunca (1)</b>	15	2%
<b>Total</b>	<b>640</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Base de datos – Anexo N° ...



Fuente: Base de datos – Anexo N° ...

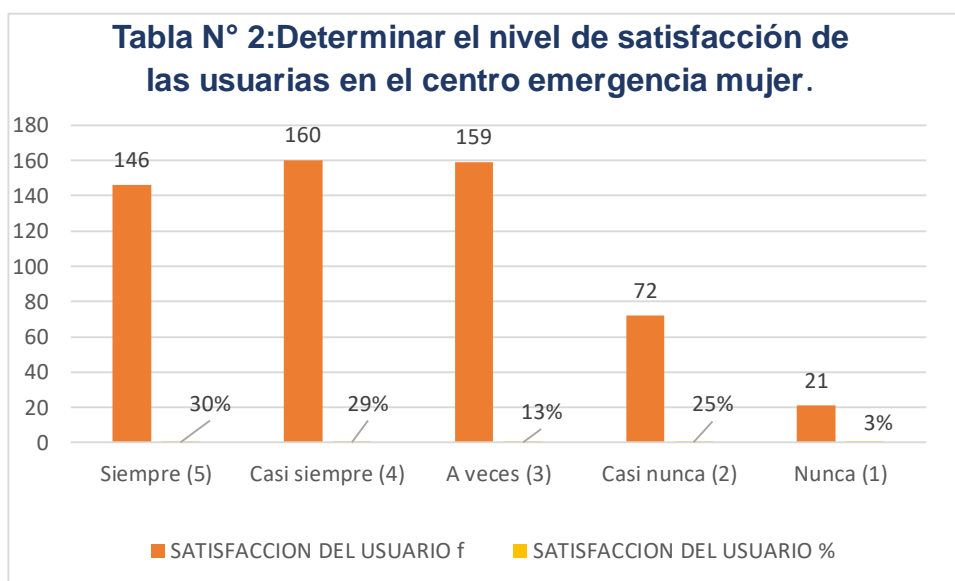
**Descripción estadística.** –Del gráfico N° 1, determina un 29% personas asisten al cem afirman que están siempre conformes con la calidad del servicio, un 30% manifiesta que casi siempre están conformes con la calidad de servicio, un 31%

expresa que a veces están conformes, 8% manifiesta que casi nunca están conformes y un 2% afirma que nunca está conforme.

**Tabla N° 2: Determinar el nivel de satisfacción de las usuarias en el centro emergencia mujer.**

	f	%
<b>Siempre (5)</b>	160	30%
<b>Casi siempre (4)</b>	154	29%
<b>A veces (3)</b>	66	13%
<b>Casi nunca (2)</b>	134	25%
<b>Nunca (1)</b>	19	3%
<b>Total</b>	<b>533</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Base de datos – Anexo N° ...



Fuente: Base de datos – Anexo N° ...

**Descripción estadística.** –Del manifiesto N° 2, manifiesta un 30% afirma que siempre el centro emergencia mujer cumple con sus expectativas, un 29% manifiesta que casi siempre cumple con sus expectativas, un 13% expresa que a veces cumple con sus expectativas, mientras que un 3% afirma que casi nunca cumple con sus expectativas y un insignificante 25% afirma que nunca cumple con sus expectativas.

### 3.2 OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de las usuarias del Centro de Emergencia de Mujeres – Comisaría de Buenos Aires, 2018.

$$S_x = \sqrt{\frac{143961}{40} - 59,88^2} = \sqrt{3599,02 - 3585,61} = 3,66$$

$$S_y = \sqrt{\frac{105318}{40} - 51,05^2} = \sqrt{2632,95 - 2606,10} = 5,18$$

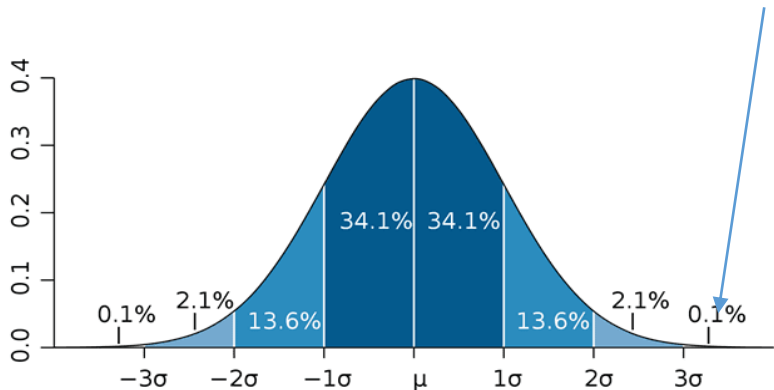
Prueba de Pearson:

$$r_{xy} = \frac{\frac{122678}{40} - (59,88)(51,05)}{(3,66)(5,18)} = \frac{3066,95 - 3056,874}{18,99} = 0,53$$

Prueba "t" Student:

$$t_{cal} = \frac{0,53 - 0}{\sqrt{\frac{1 - 0,53^2}{40 - 2}}} = \frac{0,53}{\sqrt{\frac{1 - 0,53^2}{40 - 2}}} = \frac{0,53}{0,14} = 3,78$$

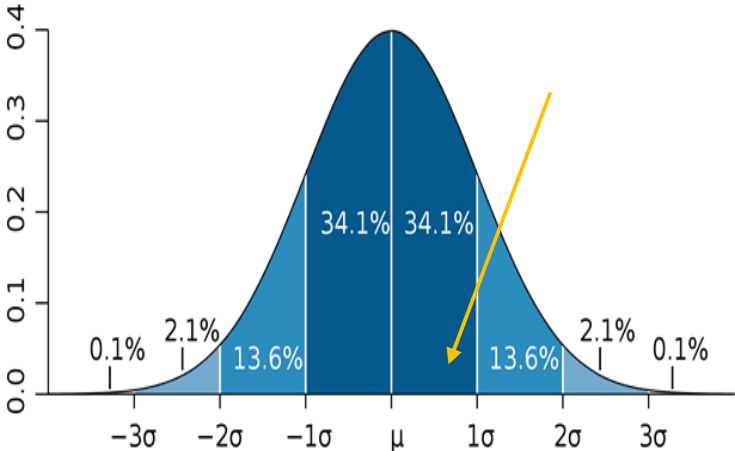
Tabla N° 3

<b>H<sub>0</sub>:</b> No existe relación significativa la calidad de servicio y la satisfacción de las usuarias del Centro de Emergencia de Mujeres – Comisaría de Buenos Aires, 2018.		
Hipótesis estadística $r_{xy} = 0$	Grado de libertad (gL) y nivel de significancia ( $\alpha$ )	Prueba estadística "t" Student
$r_{xy} = 0,53$	$gL = n - 1; \alpha = 0,05$ $gL = 39$	$t_{cal} = 3,78 > t_{tab} = 2,02$
<div style="text-align: center;"> <b>CURVA DE GAUSS</b>  <math>t_{cal} = 3,78</math> </div> 		

**Descripción estadística.** – Del gráfico N° 3, refleja que  $r_{xy} = 0,53$  existe correlación positiva, directa y como  $t_{cal} = 3,78 > t_{tab} = 2,02$ , entonces la correlación es significativa, por lo que se rechaza la H<sub>0</sub> y se acepta la H<sub>i</sub>.

Determinar la relación que existe entre la Tangible y la Empatía de las usuarias del Centro de Emergencia de Mujeres – Comisaría de Buenos Aires, 2018

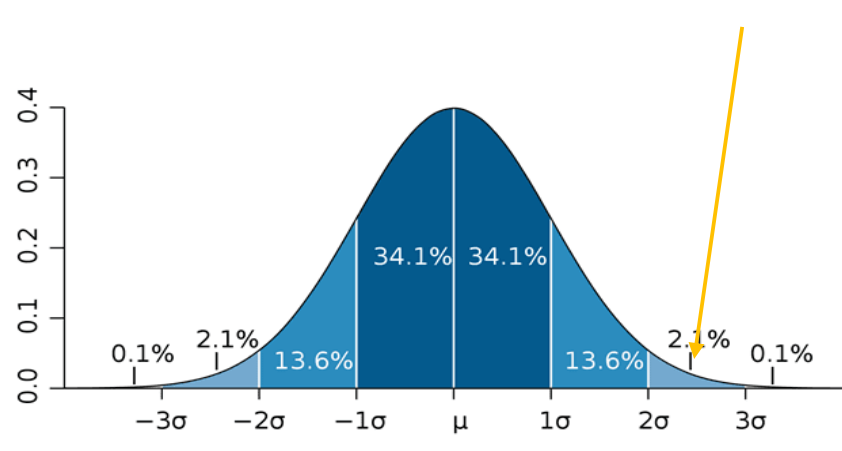
**TABLA Nº 4**

<b>H<sub>0</sub>:</b> No existe relación significativa Tangible y la Empatía de las usuarias del Centro de Emergencia de Mujeres – Comisaría de Buenos Aires, 2018.		
Hipótesis estadística $r_{xy} = 0$	Grado de libertad (gL) y nivel de significancia ( $\alpha$ )	Prueba estadística "t" Student
$r_{xy} = -0.13$	$gL = n - 1; \alpha = 0,05$ $gL = 39$	$t_{cal} = 0.08 < t_{tab} = 2,02$
<div style="text-align: center;"> <b>CURVA DE GAUSS</b>  <math>t_{cal} = 0.08</math> </div> 		

**Descripción estadística.** Del gráfico Nº 4, determina que  $r_{xy} = -0,13$  existe correlación, no seguida y indigente entre la dimensión Tangible y la Empatía, como  $t_{cal} = 0,08 > t_{tab} = 2,02$ , entonces la semejanza no es significativa.

Determinar la relación que existe entre la Tangible y la Sensibilidad de las usuarias del Centro de Emergencia de Mujeres – Comisaría de Buenos Aires, 2018

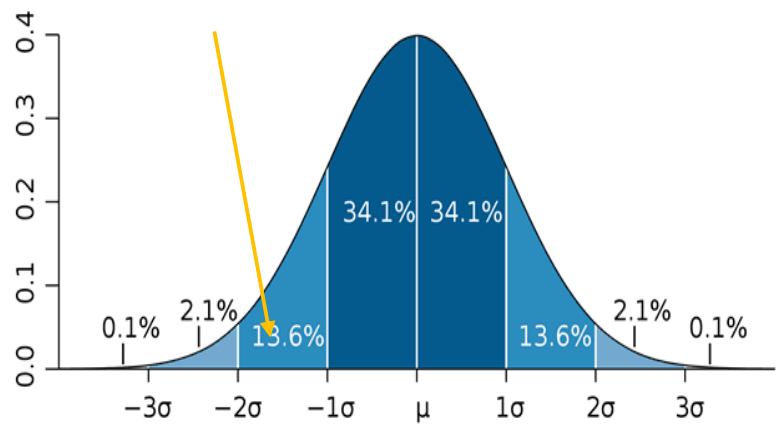
**TABLA Nº 5**

<b>H<sub>0</sub>:</b> No existe relación significativa Tangible y Sensibilidad de las usuarias del Centro de Emergencia de Mujeres – Comisaría de Buenos Aires, 2018.		
Hipótesis estadística $r_{xy} = 0$	Grado de libertad (gL) y nivel de significancia ( $\alpha$ )	Prueba estadística "t" Student
$r_{xy} = 0.34$	$gL = n - 1; \alpha = 0,05$ $gL = 39$	$t_{cal} = 2.26 > t_{tab} = 2,02$
<p style="text-align: center;"><b>CURVA DE GAUSS</b>  <math>t_{cal} = 2,26</math></p> 		

**Descripción estadística.** – Del gráfico Nº 5, manifiesta que  $r_{xy} = 0,34$  existe correlación real, seguida y buena entre la relación que existe entre Tangible y sensibilidad, y como  $t_{cal} = 2,26 > t_{tab} = 2,02$ , la reciprocidad es indicadora, por lo que se refuta la H<sub>0</sub> y se accede la H<sub>i</sub>.

Determinar la relación que existe entre la Tangible y la Fiabilidad de las usuarias del Centro de Emergencia de Mujeres – Comisaría de Buenos Aires, 2018.

**TABLA N°6**

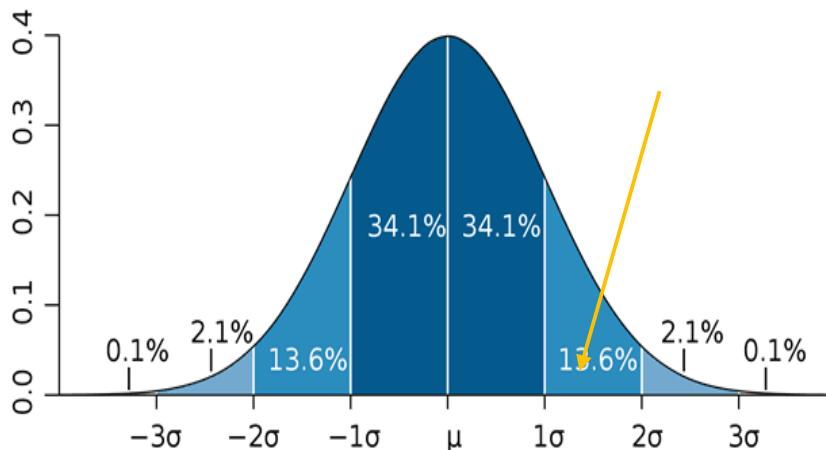
<b>H<sub>0</sub>:</b> No existe relación significativa Tangible y Sensibilidadde las usuarias del Centro de Emergencia de Mujeres – Comisaría de Buenos Aires, 2018.		
Hipótesis estadística	Grado de libertad (gL) y nivel de significancia ( $\alpha$ )	Prueba estadística "t" Student
$r_{xy} = -0,02$	$gL = n - 1; \alpha = 0,05$ $gL = 39$	$t_{cal} = -0,10 < t_{tab} = 2,02$
<p style="text-align: center;"><b>CURVA DE GAUSS</b></p> <p style="text-align: center;"><math>t_{cal} = -0,10</math></p> 		

**Descripción estadística.** – Del gráfico N°6, el  $r_{xy} = -0,02$  según no existe correlación, directa y es pobre, como  $t_{cal} = 0,10 < t_{tab} = 2,02$ , entonces la similitud no es demostrativa.



Determinar la relación que existe entre la Tangible y la Calidad Funcional Percibida de las usuarias del Centro de Emergencia de Mujeres – Comisaría de Buenos Aires, 2018

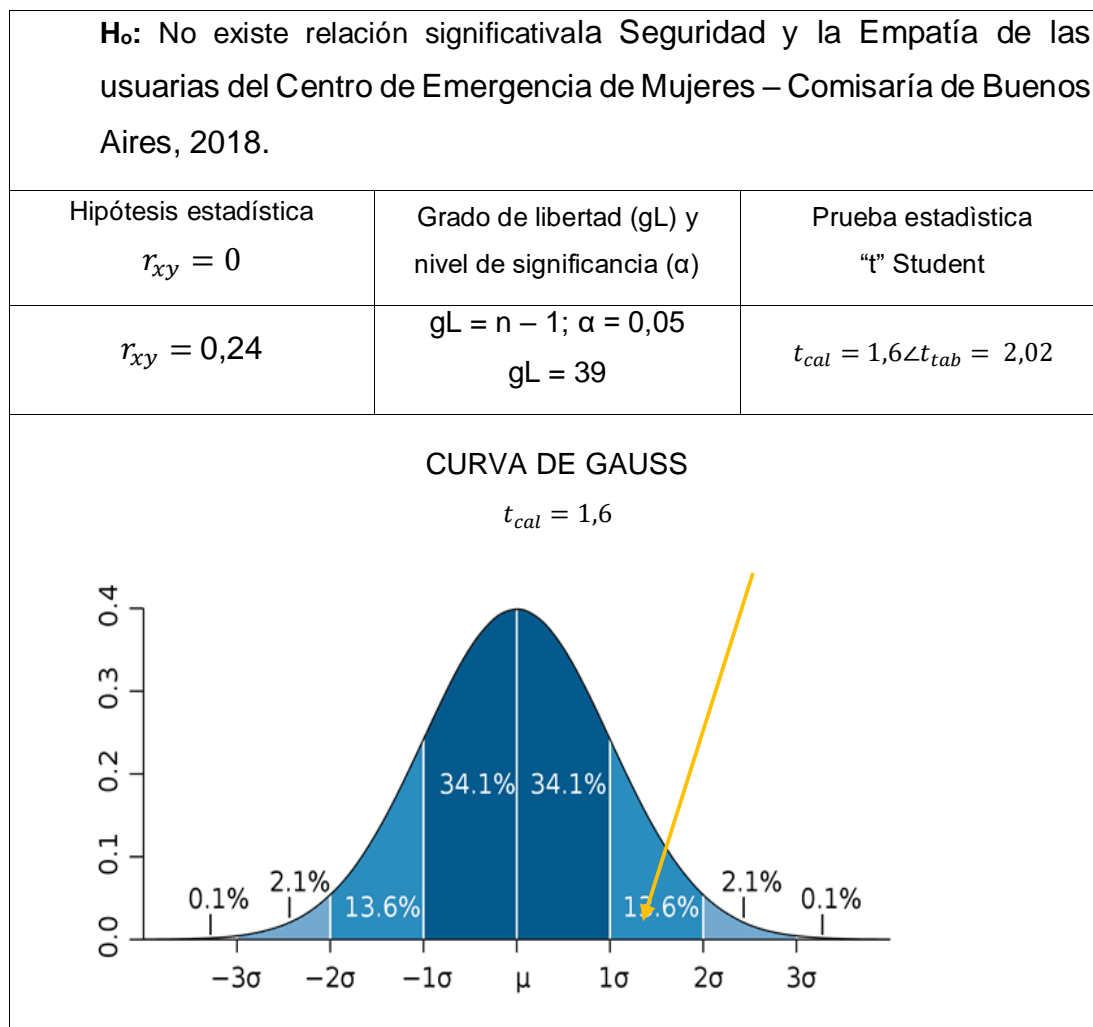
**TABLA N°7**

<b>H<sub>0</sub>:</b> No existe relación significativa la Tangible y la Calidad Funcional Percibida de las usuarias del Centro de Emergencia de Mujeres – Comisaría de Buenos Aires, 2018.		
Hipótesis estadística $r_{xy} = 0$	Grado de libertad (gL) y nivel de significancia ( $\alpha$ )	Prueba estadística "t" Student
$r_{xy} = 0,07$	$gL = n - 1; \alpha = 0,05$ $gL = 39$	$t_{cal} = 1,4 < t_{tab} = 2,02$
<p style="text-align: center;"><b>CURVA DE GAUSS</b></p> <p style="text-align: center;"><math>r_{xy} = 0,07</math></p> 		

**Descripción estadística.** – Del gráfico N° 7,  $r_{xy} = 0,07$  s no existe correlación, inmediata y es paupérrima, y como  $t_{cal} = 1,4 < t_{tab} = 2,02$ , entonces la analogía no es propia.

Determinar la relación que existe entre la Seguridad y la Empatía de las usuarias del Centro de Emergencia de Mujeres – Comisaría de Buenos Aires, 2018

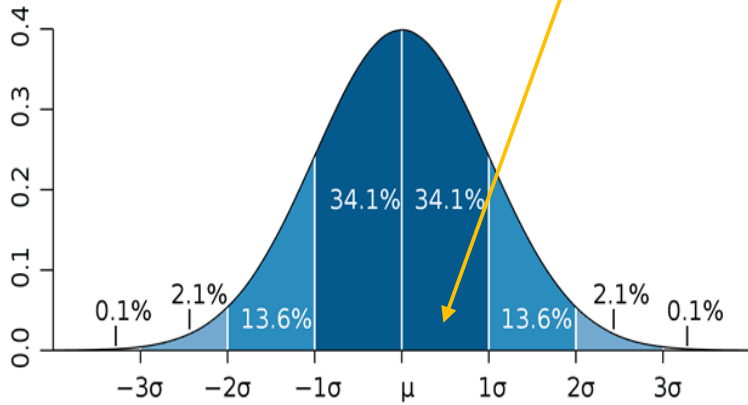
**TABLANº8**



**Descripción estadística.** – Del gráfico N° 8,  $r_{xy} = 0,24$  s no existe correlación, continua y es pobre, y como  $t_{cal} = 1,6 < t_{tab} = 2,02$ , entonces lo parecido no es significativa.

Determinar la relación que existe entre la Seguridad y la Sensibilidad de las usuarias del Centro de Emergencia de Mujeres – Comisaría de Buenos Aires, 2018

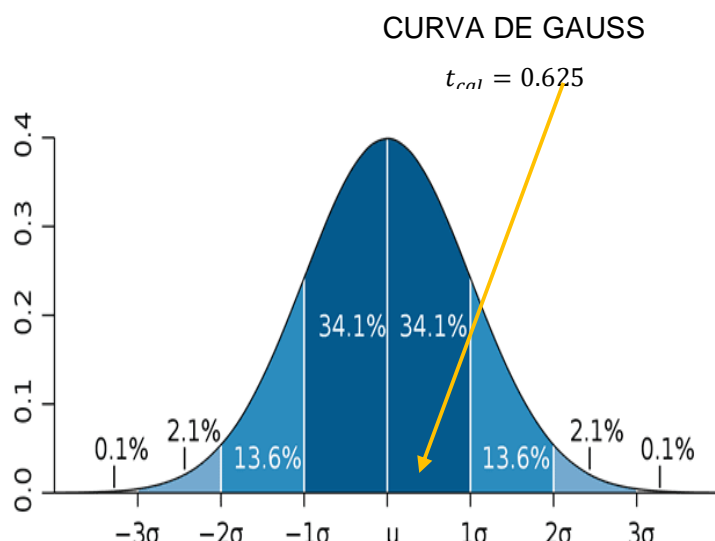
**TABLANº9**

<b>H<sub>0</sub>:</b> No existe relación significativa la Seguridad y la Sensibilidad de las usuarias del Centro de Emergencia de Mujeres – Comisaría de Buenos Aires, 2018.		
Hipótesis estadística $r_{xy} = 0$	Grado de libertad (gL) y nivel de significancia ( $\alpha$ )	Prueba estadística "t" Student
$r_{xy} = 0,12$	$gL = n - 1; \alpha = 0,05$ $gL = 39$	$t_{cal} = 0,75 < t_{tab} = 2,02$
<p style="text-align: center;"><b>CURVA DE GAUSS</b></p> <p style="text-align: center;"><math>t_{cal} = 0,75</math></p> 		

**Descripción estadística.** – Del gráfico N° 9,  $r_{xy} = 0,12$  no existe correlación, derecha y es pobre , y como  $t_{cal} = 0,75 < t_{tab} = 2,02$ , entonces la semejanza no es explicativa.

Determinar la relación que existe entre la Seguridad y Fiabilidad de las usuarias del Centro de Emergencia de Mujeres – Comisaría de Buenos Aires, 2018

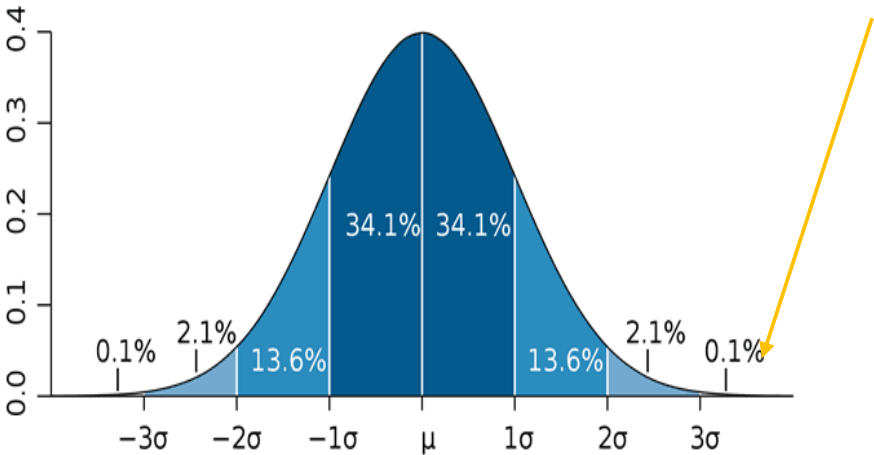
**TABLAN° 10**

<b>H<sub>0</sub>:</b> No existe relación significativa la Seguridad y Fiabilidad de las usuarias del Centro de Emergencia de Mujeres – Comisaría de Buenos Aires, 2018.		
Hipótesis estadística $r_{xy} = 0$	Grado de libertad (gL) y nivel de significancia ( $\alpha$ )	Prueba estadística "t" Student
$r_{xy} = 0.10$	$gL = n - 1; \alpha = 0,05$ $gL = 39$	$t_{cal} = 0.625 < t_{tab} = 2,02$
<p style="text-align: center;"><b>CURVA DE GAUSS</b></p> 		

**Descripción estadística.** – Del N° 10,  $r_{xy} = 0,10$  no existe correlación, recta y es menesterozo, y como  $t_{cal} = 0.625 < t_{tab} = 2,02$ , entonces la afinidad no es significativa.

Determinar la relación que existe entre la Seguridad y Calidad Funcional Percibida de las usuarias del Centro de Emergencia de Mujeres – Comisaría de Buenos Aires, 2018

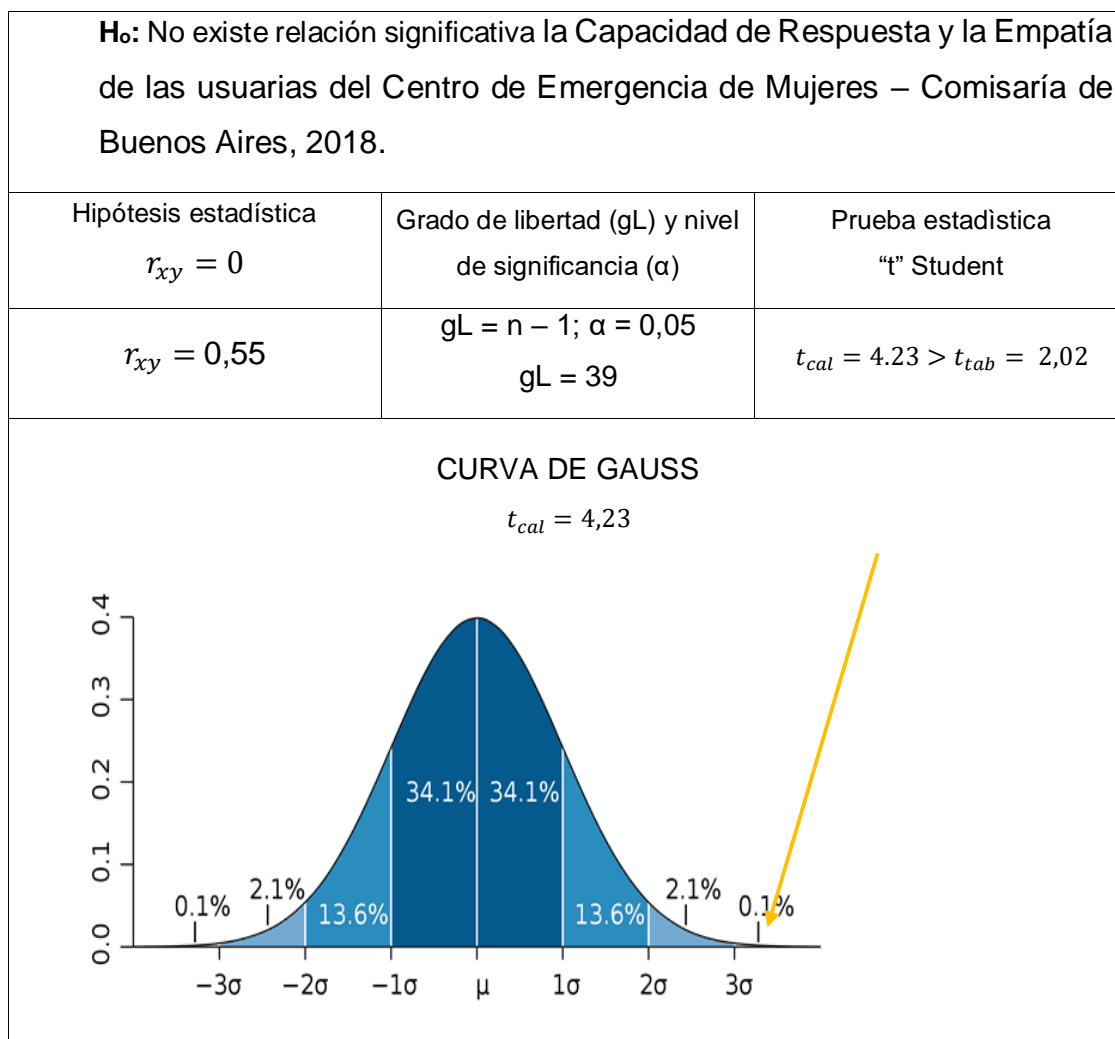
**TABLA Nº11**

<b>H<sub>0</sub>:</b> No existe relación significativa la Seguridad y Calidad Funcional Percibida de las usuarias del Centro de Emergencia de Mujeres – Comisaría de Buenos Aires, 2018.		
Hipótesis estadística $r_{xy} = 0$	Grado de libertad (gL) y nivel de significancia ( $\alpha$ )	Prueba estadística "t" Student
$r_{xy} = 0,68$	$gL = n - 1; \alpha = 0,05$ $gL = 39$	$t_{cal} = 6,18 > t_{tab} = 2,02$
<div style="text-align: center;"> <b>CURVA DE GAUSS</b>  <math>t_{cal} = 6,18</math> </div> 		

**Descripción estadística.** – Del gráfico N° 11,  $r_{xy} = 0,68$  s no existe correlación, vertical y es desheredada, y como  $t_{cal} = 6,18 > t_{tab} = 2,02$ , entonces la analogía es significativa.

Determinar la relación que existe entre la Capacidad de Respuesta y la Empatía de las usuarias del Centro de Emergencia de Mujeres – Comisaría de Buenos Aires, 2018

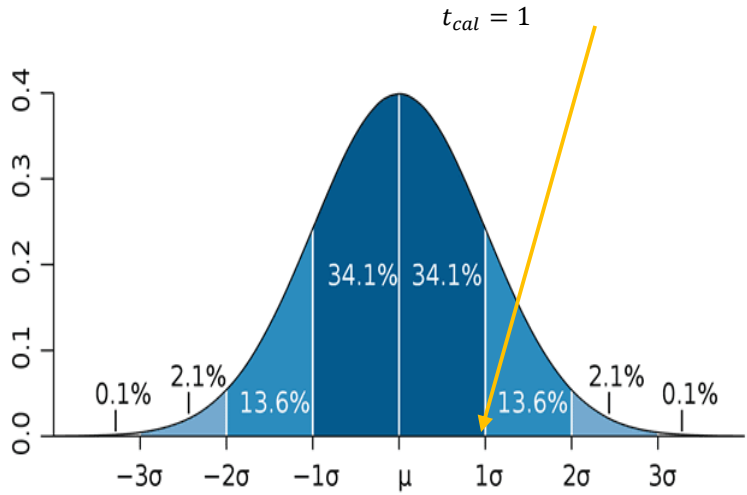
**TABLANº12**



**Descripción estadística.** –Del gráfico N° 12,  $r_{xy} = 0,55$ s existe correlación, directa y buena, y como  $t_{cal} = 4,23 > t_{tab} = 2,02$ , entonces la reciprocidad es significativa.

Determinar la relación que existe entre la Capacidad de Respuesta y la Sensibilidad de las usuarias del Centro de Emergencia de Mujeres – Comisaría de Buenos Aires, 2018

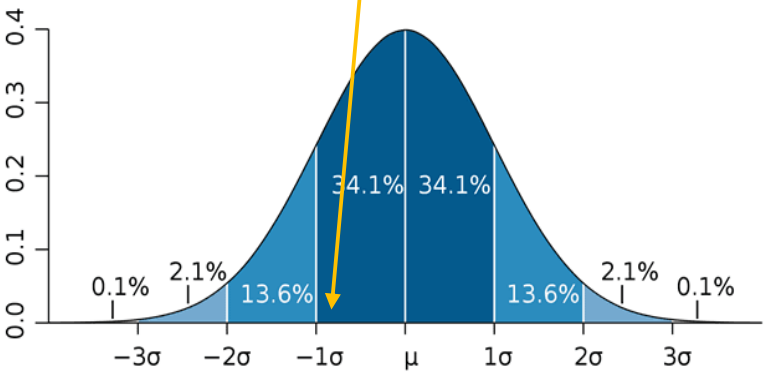
**TABLANº13**

<b>H<sub>0</sub>:</b> No existe relación significativa la Capacidad de Respuesta y la Sensibilidad de las usuarias del Centro de Emergencia de Mujeres – Comisaría de Buenos Aires, 2018.		
Hipótesis estadística $r_{xy} = 0$	Grado de libertad (gL) y nivel de significancia ( $\alpha$ )	Prueba estadística “t” Student
$r_{xy} = 0,16$	$gL = n - 1; \alpha = 0,05$ $gL = 39$	$t_{cal} = 1 \angle t_{tab} = 2,02$
<p style="text-align: center;"><b>CURVA DE GAUSS</b></p> 		

**Descripción estadística.** – Del N° 13,  $r_{xy} = 0,16$  no existe correlación, franca y es necesitada, y como  $t_{cal} = 1 \angle t_{tab} = 2,02$ , entonces la semejanza no es significativa.

Determinar la relación que existe entre la Capacidad de Respuesta y la Fiabilidad de las usuarias del Centro de Emergencia de Mujeres – Comisaría de Buenos Aires, 2018

**TABLANº14**

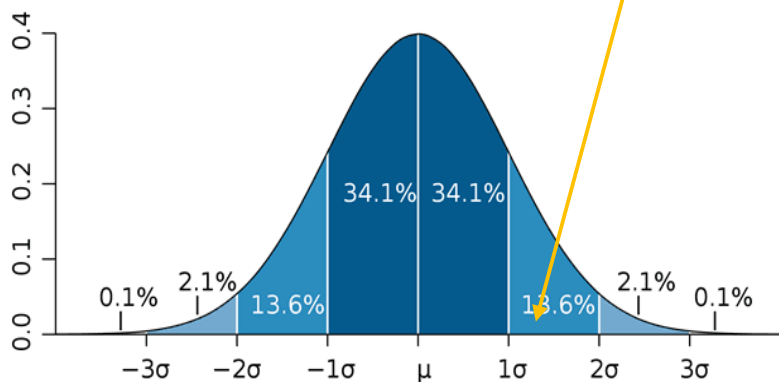
<b>H<sub>0</sub>:</b> No existe relación significativa la Capacidad de Respuesta y la Fiabilidad de las usuarias del Centro de Emergencia de Mujeres – Comisaría de Buenos Aires, 2018.		
Hipótesis estadística $r_{xy} = 0$	Grado de libertad (gL) y nivel de significancia ( $\alpha$ )	Prueba estadística "t" Student
$r_{xy} = -0,15$	$gL = n - 1; \alpha = 0,05$ $gL = 39$	$t_{cal} = -0.9 < t_{tab} = 2,02$
<div style="text-align: center;"> <b>CURVA DE GAUSS</b>  <math>t_{cal} = -0.9</math> </div> 		

**Descripción estadística.** – Del N° 14,  $r_{xy} = -0,15$  no existe correlación, directa y es pobre, y como  $t_{cal} = -0.9 < t_{tab} = 2,02$ , entonces la similitud no es significativa.



Determinar la relación que existe entre la Capacidad de Respuesta y la Capacidad Funcional Percibida de las usuarias del Centro de Emergencia de Mujeres – Comisaría de Buenos Aires, 2018

**TABLA N°15**

<b>H<sub>0</sub>:</b> No existe relación significativa la Capacidad de Respuesta y la Capacidad Funcional Percibida de las usuarias del Centro de Emergencia de Mujeres – Comisaría de Buenos Aires, 2018.		
Hipótesis estadística $r_{xy} = 0$	Grado de libertad (gL) y nivel de significancia ( $\alpha$ )	Prueba estadística "t" Student
$r_{xy} = 0,24$	gL = n – 1; $\alpha = 0,05$ gL = 39	$t_{cal} = 1,6 < t_{tab} = 2,02$
<p style="text-align: center;"><b>CURVA DE GAUSS</b></p> <p style="text-align: center;"><math>t_{cal} = 1,6</math></p> 		

**Descripción estadística.** – Del N° 15,  $r_{xy} = 0,24$  no existe correlación, y es pobre, y como  $t_{cal} = 1,6 < t_{tab} = 2,02$ , entonces la analogía no es significativa.

## **IV. Discusión**

### **Del objetivo general**

Del gráfico N° 3, manifiesta  $r_{xy} = 0.53$ , muestra que vive asociación efectiva, inmediata y como  $t_{cal} = 3,78 > t_{tab} = 2,02$ . Las derivaciones aprueban con lo redactado por Mariños (2017), “calidad que prestan los servidores administrativos es de buena calidad; asimismo, que la satisfacción que percibe el usuario responde a una satisfacción buena en correspondencia al servicio” Además, las derivaciones se muestran en lo señalado Deulofeu (2012), “Calidad se origina con la percepción generada en el usuario respecto de un concluyente producto. También Zeithmal, V. y Bitner, M (2008), establece el servicio es el equivalente no material de un bien. Un Servicio viene a ser un proceso de actividades que son realizadas para servir y satisfacer las necesidades del usuario, no solo refiere al producto, sino también a la mejora continua, a la búsqueda de excelencia, a tender a los ceros defectos ya dar la máxima importancia a la implicación de las personas. De lo que podemos concluir que existe relación entre las dos variables.

### **De los objetivos específicos**

Del gráfico N° 1, manifiesta que 31% muestra acude al cem acuerdo a calidad de atención trabajadores está casi siempre conforme; un 31% solo a veces se encuentra conforme; 29% siempre está conforme; un 8% casi nunca está conforme y un 2% nunca está conforme. El gráfico N° 2, refleja que 30% afirma que el centro emergencia mujer cumple con sus expectativas, un 29% manifiesta que casi siempre cumple con sus expectativas, un 13% expresa que a veces cumple con sus expectativas, mientras que un 3% afirma que casi nunca cumple con sus expectativas y un insignificante 25% afirma que nunca cumple con sus expectativas, luego de analizar se llega a la conclusión que en toda institución los trabajadores deben de ser proactivos y aportar a las mejoras puesto que permitirá contar con ideas basados en sus experiencias. Thompson (2006), sostiene que la satisfacción se interpreta como resultado de la percepción comparado con las expectativas luego de realizar una adquisición sea de algún producto. Del gráfico N° 4,  $r_{xy} = 0,34$  existe correlación positiva, directa y buena, entonces la correlación es significativa. Los hallazgos se amparan en la teoría de Rodríguez

(2006), concluye que los elementos tangibles vienen a ser todas las cosas físicas concretas que el usuario pueda percibir al momento de recibir un servicio como son: instalaciones físicas, materiales, equipos, etc., que permitan cumplir con las necesidades del usuario. Asimismo, McCauley y Salter (1998), sostiene que la empatía es uno de los temas más extendidos, pero menos explicados. Ser empático implica ser capaz de comprender al otro y ponerse en su lugar, significa de alguna forma querer conocer a la otra persona y saber lo que siente para así poder llegar a entenderla. Asimismo, la empatía debe ser considerada en la presente investigación como un servicio personalizado y un trato empático. Del gráfico N°5,  $r_{xy} = -0,02$  no existe correlación positiva, directa, entonces la correlación no es significativa. Se sustentan por McCauley y Salter (1998), la sensibilidad consiste en las expectativas que poseen los usuarios de las instituciones comprometidas a proporcionar una atención digna, es decir, define a la voluntad que resulta percibida en los clientes y es referencial para poder ayudarlos en sus necesidades y en poder proporcionarles un rápido servicio. De la tabla y gráfico N° 6,  $r_{xy} = 0,07$  no existe correlación, directa y buena, entonces la correlación no es significativa. Se confirma así lo sostenido por Albrecht, (1991), sostiene que la fiabilidad consiste en la opinión que se forma el usuario sobre el grado de efectividad, promesa respecto al servicio prestado por las instituciones. Se define así a la habilidad de realizar un trabajo acordado como promesa de manera precisa y fiable. En este punto cobra especial importancia las promesas de servicio que les hacen a los clientes, por ejemplo, el cumplimiento en el tiempo de respuestas estimado, así como con las requeridas características del servicio. Calidades funcionales percibidas la percepción que se genera en los usuarios sobre el nivel de calidad con que realiza sus funciones una determinada persona al momento de brindar un servicio. Pero Elías (1998), nos refiere que existen indicadores pilares de la fiabilidad que son: Preocupaciones la manifestación de atención tensa ante una incertidumbre corta o prolongada, muchas veces basado en las posibilidades de satisfacción. El tiempo, lapso disponible para acceder y consumir un determinado servicio como consumidor y atención preferencial que es prestación especial para las personas más vulnerables para satisfacer expectativas o necesidades, el compromiso entendido como la percepción respecto a la disposición para brindar el servicio que se requiere y cuando se le requiere atención

es la predisposición para atender las expectativas, la obligación es aquello que una persona tiene que cumplir por algún motivo, la capacidad son las aptitudes y recursos que tiene una persona, entidad o institución para desempeñar una determinada tarea. Del gráfico N° 7,  $r_{xy} = 0,24$  no existe correlación, directa y buena, entonces la correlación no es significativa. Rodríguez (2006), sostiene seguridad viene a ser las condiciones de riesgo en las que se desarrolla una actividad, la misma que consiste en determinar los elementos a proteger identificando las amenazas y vulnerabilidades, estimar los eventos dañosos y realizar un análisis de los mecanismos a implementar a efecto que los usuarios se sientan satisfechos. Del gráfico N° 8,  $r_{xy} = 0,12$  no existe correlación, directa y buena, entonces la correlación no es significativa. Pérez (2006), sostiene que la Satisfacción del usuario es lo que siente como satisfacción un cliente, por tanto resulta un principal indicador la seguridad que se le brindan a los usuarios para que estos se sientan seguros de las instalaciones y puedan tener una buena perspectiva de la calidad en todo servicio. Dadas las propias características en un servicio, existe una relativa relación entre expectativas y percepciones por cada cliente de manera particular. Las percepciones de los usuarios es relativa esto quiere decir que, si varios usuarios acuden a una determinada entidad habrán usuarios que se sientan satisfechos y otros no, porque cada persona tiene diferentes expectativas y percepción, esto indica que habrá usuarios que no son tan exigentes y sientan que se han colmado con sus expectativas (sintiéndose satisfechos); y también habrán usuarios que tengan los niveles de expectativas más altos, que sean más exigentes y que no se sientan satisfechos; por todo lo indicado es necesario que la satisfacción del cliente se mida en base a cuestionarios, para que así la entidad pueda con exactitud según datos estadísticos medir el nivel de satisfacción al usuario, para que pueda saber si está brindando un buen servicio o no. Del gráfico N° 9,  $r_{xy} = 0,10$  no existe correlación, directa y buena, entonces la correlación no es significativa. Estos resultados se ajustan a Correa y Miranda (2010), refieren “Horarios para valorar la calidad, como la fiabilidad viendo el grado de compromiso para poder cumplir con los objetivos, siendo parte para una buena calidad de atención. Del gráfico N° 10,  $r_{xy} = 0,68$  existe correlación, directa y buena, entonces la correlación es significativa. Estos resultados fundamentan por Albrecht, (1991), afirma que la Calidad funcional percibida es la percepción que se genera en los usuarios

sobre el nivel de calidad con que realiza sus funciones una determinada persona al momento de brindar un servicio. Asimismo Álvarez (2011), indica que “podemos pensar la reacción del usuario sobre el servicio adquirido,“.Del gráfico N° 11,  $r_{xy} = 0,55$  existe correlación, directa y buena, entonces la correlación es significativa. Johansen (2006), precisó “Que el valor del producto se tiene cumpliendo los estándares. Morales (2008), “La atención personalizada duradera responsable y eficaz por parte de los trabajadores. Del gráfico N° 12,  $r_{xy} = 0,16$  no existe correlación, directa y buena, entonces la correlación no es significativa. Se confirma así lo sostenido por Gonzáles (2013), explica dos formas de brindar calidad que garantiza y inspecciona la actividad para poder corroborar los estándares de calidad y la capacidad del personal con su disponibilidad. Del N° 13,  $r_{xy} = -0,15$  no existe correlación, directa y buena, entonces la correlación no es significativa. Estos resultados se ajustan a lo indicado Álvarez (2011), indica que “la reacción del usuario se da de acuerdo a como se siente al momento de recibir un producto brindado por la empresa.Del gráfico N° 14,  $r_{xy} = 0,24$  no existe correlación, directa y buena, entonces la correlación no es significativa. Juran (1993), nos indica que la percepción se genera en los usuarios sobre el nivel de calidad con que realiza sus funciones una determinada persona al momento de brindar un servicio en la capacidad funcional percibida siendo así que existen niveles de satisfacción que los usuarios experimentan cuando no cumple sus expectativas será insatisfacción. Por lo tanto, cuanto al cliente o usuario es complacido con todos sus requerimientos, este se vuelve leal ante una cierta institución o empresa, que hace que se fidelice hasta que encuentre otro que supere sus expectativas.

## **V.Conclusiones**

En el trabajo se planteó señalar si existe relación entre la Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario del Centro Emergencia Mujer de la Comisaria Buenos Aires Nuevo Chimbote, concluimos que:

**Primera:** Coexiste la correlación entre la calidad de servicio y la satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer de la Comisaria de Buenos Aires, Nuevo Chimbote-2018, donde se concluye que existe correlación efectiva, directa y buena entre la calidad de servicios y la satisfacción de las usuarias del Centro de Emergencia Mujer

**Segunda:** Existe grado en calidad servicio de los trabajadores del cem un 29% encuestados que acuden al centro emergencia mujer afirman que están siempre conformes con la calidad del servicio, un 30% manifiesta que casi siempre están conformes con la calidad de servicio, un 31% expresa que a veces están conformes, 8% manifiesta que casi nunca están conformes y un 2% afirma que nunca está conforme.

**Tercera:** Existe el nivel de satisfacción en el centro emergencia mujer – Comisaría de Buenos Aires, 2018 un 30% de los encuestados afirma que siempre el centro emergencia mujer cumple con sus expectativas, un 29% manifiesta que casi siempre cumple con sus expectativas, un 13% expresa que a veces cumple con sus expectativas, mientras que un 25% afirma que casi nunca cumple con sus expectativas y un insignificante 3% afirma que nunca cumple con sus expectativas.

**Cuarta:** Existe correspondencia significativa entre Tangible y la Empatía de las usuarias del CEM– Comisaría de Buenos Aires, 2018 donde se concluye que tiene reciprocidad positiva y buena siendo que la correlación no es significativa.

**Quinta:** Existe entre Tangible y sensibilidad es positiva, directa y buena entre la relación de las usuarias del CEM– Comisaría de Buenos Aires, y como  $t_{cal} = 2,26 > t_{tab} = 2,02$ , entonces la reciprocidad es significativa.



**Sexta:** Se identificó relación que existe entre Tangible y fiabilidad de las usuarias del CEM– Comisaría de Buenos Aires, no existe correlación positiva, directa y buena como  $t_{cal} = 0,10 > t_{tab} = 2,02$ , entonces la analogía no es significativa.

**Séptima:** Se ha llegado a identificar la relación que existe Tangible y Calidad Funcional Percibida de las usuarias del CEM– Comisaría de Buenos Aires, no existe correlación, directa y buena y como  $t_{cal} = 1,4 > t_{tab} = 2,02$ , entonces la similitud no es significativa.

**Octava:** Se ha llegado a identificar la relación que existe entre Seguridad y Empatía de las usuarias del CEM– Comisaría de Buenos Aires, no existe correlación, directa y buena y como  $t_{cal} = 1,6 > t_{tab} = 2,02$ , entonces la correspondencia no es significativa.

**Novena:** Ha llegado a identificar la relación que existe entre Seguridad y Sensibilidad de las usuarias del CEM– Comisaría de Buenos Aires, no existe correlación, directa y buena y como  $t_{cal} = 0,75 > t_{tab} = 2,02$ , entonces la paralelismo no es significativa.

**Décima:** Ha llegado a identificar la relación que existe entre Seguridad y Fiabilidad de las usuarias del CEM Mujeres – Comisaría de Buenos Aires, no existe correlación, directa y buena entre y como  $t_{cal} = 0,625 > t_{tab} = 2,02$ , entonces la semejanza no es significativa.

**Décimo primera:** Se ha llegado a identificar la relación que existe entre Seguridad y Calidad Funcional Percibida es positiva, directa y buena entre la relación de las usuarias del CEM– Comisaría de Buenos Aires, y como  $t_{cal} = 6,18 > t_{tab} = 2,02$ , entonces la parecido es significativa. (Tabla Nº 11)

**Décimo segunda:** Existe relación entre la Capacidad de Respuesta y la Empatía es positiva, directa y buena entre la relación de las usuarias del CEM–

Comisaría de Buenos Aires, y como  $t_{cal} = 4,23 > t_{tab} = 2,02$ , entonces la afinidad es significativa.

**Décimo tercera:** Se ha llegado a identificar la relación que existe entre Capacidad de Respuesta y la Sensibilidad de las usuarias del CEM– Comisaría de Buenos Aires, no existe correlación, directa y buena y como  $t_{cal} = 1 > t_{tab} = 2,02$ , entonces la reciprocidad no es significativa.

**Décimo cuarta:** Se ha llegado a identificar la relación que existe entre Capacidad de Respuesta y la Fiabilidad de las usuarias del CEM– Comisaría de Buenos Aires, no existe correlación, directa y buena y como  $t_{cal} = -0.9 > t_{tab} = 2,02$ , entonces la correlación no es significativa.

**Décimo quinta:** Se ha llegado a identificar la relación que existe entre la Capacidad de Respuesta y la Capacidad Funcional Percibida de las usuarias del CEM – Comisaría de Buenos Aires, no existe correlación, directa y buena y como  $t_{cal} = 1.6 > t_{tab} = 2,02$ , entonces la analogía no es significativa.

## **VI. Recomendaciones**

**Primera:** Se encarga al Centro Emergencia Mujer de la comisaria Buenos Aires – Nuevo Chimbote, capacitar al personal en atención al cliente y mejorar así la dimensión Fiabilidad teniendo que desarrollar una forma para poder solucionar los conflictos. De tal manera que los usuarios deben de estar conformes con la atención brindada para que se retiren contentos y con una buena impresión.

**Segunda:** Se recomienda al Centro Emergencia Mujer ubicar a los participantes, para que puedan brindar una pesquisa conveniente y oportuna en cuanto a temas de violencia familiar y puedan sentirse a gusto de poder enfrentar sus problemas con la ayuda de los trabajadores.

**Tercera:** Prever problemas en la población mediante charlas educativas en espacios para exhibir los resultados evidenciando mayor sensibilidad con la sociedad de ese modo se pueda palpar con datos concretos el trabajo institucional.

**Cuarta:** Desarrollar actividades extra laborales con los colaboradores para reducir el estrés laboral junto a las habilidades blandas para que el ambiente del trabajo sea el mejor y adecuado y mejorar la empatía de estos hacia los usuarios

**Quinta:** Se recomienda al Centro Emergencia Mujer optimar en argumentos de seguridad para proponer un servicio a sus instalaciones.

## **VII. Referencias**

Albrecht, K. (1991). *“La excelencia en el servicio”*; Colombia: Editorial Legis; p. 18.en el país de Ecuador

Aguilar, G. (2010), *satisfacción del usuario como indicador de calidad de los servicios privados contratados por la unidad de policlínica central igss de la universidad San Carlos*, 2010 .Guatemala

Casaño, R. (2017), *Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Grau*, 2017 de la Universidad Cesar Vallejo sede lima , 2017 . Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú.

Cantú, H. (2006). *Desarrollo de una cultura de calidad*. (3ra. Edición). México, D. F.: McGraw Hill.

Cabello, M. (2001).*Calidad de la Atención Médica Paciente o Cliente*, Revista Médica Heredia- Universidad Peruana Cayetano Heredia.

Del Águila, I. (2015), *La calidad de atención en salud y su relación con la satisfacción del paciente en el Hospital II Lima Norte Callao Luis Negreiros Vega Callao*”, de la Universidad Cesar Vallejo sede lima, 2015. Universidad Cesar Vallejo. Lima ,Peru.

Del Santo, F. (2012).*Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del instituto Nacional Mejía en la universidad Central de ecuador sede Quito* ,2012. Universidad central de Ecuador. Quito, Ecuador.

Deulofeu, J. (2012). *Gestión de la calidad total en el retail*. (2.a.Ed.). Madrid: Ediciones pirámide

Fernández, D. y Fernández, E. (2010). *Comunicación empresarial y atención al cliente*. Madrid, España.

Fernández, V. (2006) *Desarrollo de sistemas de información: una metodología Basada en el modelado*. Barcelona: UPC.

Gonzáles. (2013). *Calidad de Atención en el Servicio de Urgencia*. Recuperado el 22 de octubre de 2013, de: [http://biblioteca.icap.ac.cr/BLIVI/TESINA/2008/Gonzalez\\_Mendez\\_Elizabetn\\_TS\\_SA.pdf](http://biblioteca.icap.ac.cr/BLIVI/TESINA/2008/Gonzalez_Mendez_Elizabetn_TS_SA.pdf)

Grönroos, Ch. (1983). *Strategic management and marketing in the service sector*.

Boston: Marketing ScienceInstitute. Recuperado de <https://books.google.com.co/books?id=8473563719,9788473563710>

Hernandez, R. (2003) *Metodología de la investigación*. McGraw Hill. 3° Edicion. México DF.

Ishikawa, K. (1990): *¿Qué es el control total de calidad?* Norma, Colombia.

Johansen, O. (2006) *Introducción a la teoría general de sistema*. México: Limusa.

Juran, M. (1993). *“Manual de Control de la Calidad”*. España: Mc Graw Hill, Interamericana de España S.A

Kotler, P., & Armstrong. R. (2014). *Elementos que conforman la satisfacción del cliente*. En fundamentos de Marketing (págs. 10,11).

Martínez-Tur, V. y Peiro, J. (1999). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente*. (1.e ed.). España: Edit. Síntesis.

Morales, P. (2009), Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de atención en salud en mistrato Risaralda en la universidad Pontifica Javeriana sede Colombia ,2015. Universidad Pontifica Javeriana. Colombia.

Morales. J (2008). *Reorientación de la calidad de los servicios de urgencias hacia el paciente*. Calidad Asistencial.

Mariños, T. (2017), Calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de la oficina de asuntos jurídicos” en la Universidad cesar vallejo sede Trujillo ,2017.Universidad Cesar Vallejo. Trujillo, Perú.

Molero, G. (2017), Propuesta de plan de mejora continua para la calidad de servicio al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Santa, Ancash de la Universidad Cesar Vallejo sede nuevo Chimbote, 2017. Universidad Cesar Vallejo. Nuevo Chimbote, Perú.

McCauley A. y Salter C. (1998). *Satisfacción del cliente. En: La importancia de la calidad*. (1.e ed.). USA: UniversitySchool of PublicHealth.

- Miranda, F. (2007). *Introducción a la Gestión de Calidad*. (1.e ed.). Madrid: Editorial Delta Publicaciones.
- Parasuraman, A., Zenithal V. y Berry L. (1985) *A conceptual model of Service Quality and its implications for future research*, (Vol. 49) Editorial AmericanMarketing Association, Estados Unidos de America
- Peel, M (2010); "El servicio al cliente: guía para mejorar la atención y la asistencia"; Ediciones Deusto; España, 1991; p. 26.
- Pérez A. (2013). *Perfil y nivel de satisfacción de los usuarios del OPAC de una Biblioteca Universitaria*. Madrid: FESABID.
- Vargas, M y Aldana, L. (2014). *Calidad y servicio*. (3ra. Edición). Bogotá Universidad de la Sabana: Eco Ediciones.
- Valverde, C.(2017), Nivel de satisfacción del usuario en el Poder Judicial de Sihuas-Ancash" de la Universidad Cesar Vallejo sede nuevo Chimbote , 2017. Universidad Cesar Vallejo. Nuevo Chimbote, Peru.
- Ventura, k. (2017), Relación entre la intervención social y la satisfacción del usuario adulto mayor en consultorios externos, Hospital La Caleta, de la Universidad Cesar Vallejo sede nuevo Chimbote, 2017. Universidad Cesar Vallejo. Nuevo Chimbote, Peru.
- Vilca, N. (2011) *Evaluación de la atención médica en la unidad de emergencias*. Revista Sociedad Boliviana Pediátrica.
- Ribeiro (2003) *Calidad de Servicio y satisfacción del usuario en el Hospital, Pampa Inalámbrica de la provincia de Ilo, Departamento Moquegua 2017*
- Ruiz, Germán (1999) "El Significado de la Motivación en la Gestión de Recursos Humanos" Lima.
- Wellington, P. (2010). *Como brindar un servicio integral al cliente*. (1.e ed.). Bogotá. McGraw-Hill.



# ANEXOS

## ANEXO 1

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	MARCO TEÓRICO	METODOLOGÍA	TÉCNICA E INSTRUMENTO
Calidad de Servicio y Satisfacción de las Usuarías en el Centro de Emergencia Mujer de la Comisaria de Buenos Aires Nuevo Chimbote, 2018	¿Qué relación existe entre la planificación Calidad de Servicio y Satisfacción de las Usuarías en el Centro de Emergencia Mujer de la Comisaria de Buenos Aires Nuevo?	<b>Objetivo general:</b>  Determinar la relación que existe entre la Calidad de Servicio y Satisfacción de las Usuarías en el Centro de Emergencia Mujer de la Comisaria de Buenos Aires Nuevo, 2018.	<b>Hipótesis general:</b>  <b>H<sub>i</sub>:</b> Existe relación significativa entre la Calidad de Servicio y Satisfacción de las Usuarías en el Centro de Emergencia Mujer de la Comisaria de Buenos Aires Nuevo, 2018.	<b>Calidad de Servicio</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Definición</li> <li>Elementos</li> <li>Dimensiones</li> <li>Indicadores</li> </ul> <b>Satisfacción del Usuario</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Definición</li> <li>Niveles</li> <li>Dimensiones</li> <li>Indicadores</li> </ul>	<b>Tipo de investigación.</b> <b>Cuantitativo:</b> Prueba de hipótesis correlacionales <b>Por su finalidad:</b> Básica <b>Según su alcance:</b> Transversal o seccional  <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Diseño de investigación</b> Descriptivo correlacional</li> <li><b>Población (N)</b> Constituido por 40 mujeres que acuden al Centro Emergencia Mujer</li> <li><b>Muestra (n)</b> Muestra no probabilística de 40 mujeres que acuden al Centro Emergencia Mujer</li> <li>Método de análisis de datos</li> </ul>	<b>Técnica:</b> Encuesta  <b>Instrumento:</b> Cuestionario de preguntas cerradas.  <b>ESCALA:</b>  Nominal de tipo rensisliker (1932)  <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Validez:</b> Se determinara a criterio de juicio de experto. Un especialista del tema con grado de magister y/o doctor y el docente metodólogo del curso.</li> <li><b>Confiabilidad:</b> Se determinara de acuerdo a la prueba estadística de Alfa de Cronbach aplicado a una muestra piloto.</li> </ul>

## ANEXO 2: INSTRUMENTO

### CUESTIONARIO DE PREGUNTAS CERRADAS

Estimadas usuarias de la presente encuesta consta de 30 (ítems) y se pretende saber tu opinión respecto a la calidad de servicio y satisfacción del usuario dentro del Centro Emergencia Mujer de la comisaria de Buenos Aires, Nuevo Chimbote. Estos resultados nos ayudaran a contribuir a implementar una serie de mejoras en el servicio brindado.

Lea cada pregunta y marque con una aspa (X) la opción que mejor lo describa le parezca. Las opciones son las siguientes.

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	5

No es necesario que escribas tu nombre

¡Gracias por tu colaboración!


N°	ITEMS	Nunca 1	Casi nunca 2	A Veces 3	Casi Siempre 4	Siempre 5
	<b>SATISFACCION DEL USUARIO</b>					
	<b>EMPATIA</b>					
1	El Centro Emergencia Mujer se preocupara por los mejores intereses de sus usuarios.					
2	Los horarios se ajustan a las necesidades de los usuarios, siendo flexibles y amplios.					
3	El Centro Emergencia Mujer poseerá lemas y dan una atención individualizada y de calidad.					
	<b>SENSIBILIDAD</b>	1	2	3	4	5
4	Acerca del tiempo es efectivo destinado a su atención personal					
5	Está conforme con del tiempo de espera para recibir efectivamente la atención					
6	Existen letreros y acceso para las personas discapacitadas.					
7	Siente que existe atención preferencial.					
	<b>FIABILIDAD</b>	1	2	3	4	5
8	El Centro Emergencia Mujer se esforzara por cumplir sus compromisos.					
9	Los empleados cumplen con la misión o propósito.					
10	El Centro Emergencia Mujer se caracterizara por cumplir los servicios dentro de los plazos de tiempo ofrecidos.					
11	Recibe una atención de calidad por parte de los empleados.					
	<b>CALIDAD FUNCIONAL PERCIBIDA</b>	1	2	3	4	5
12	Los empleados del Centro Emergencia Mujer realizaron bien el servicio la primera vez.					
13	Cree usted que el servidor se mantiene en su puesto de trabajo durante el horario de atención.					
14	Cree usted que el servidor tiene las capacidades para resolver su problema.					

N°	ITEMS	Nunca 1	Casi Nunca 2	A Veces 3	CasiSiempre 4	Siempre 5
	<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>					
	<b>TANGIBLE</b>					
1	Cree usted que el personal del El Centro Emergencia Mujer transmite una imagen adecuada hacia los demás					
2	El Centro Emergencia Mujer se esmerara por la buena presencia de sus empleados.					
3	El Centro Emergencia Mujer brinda facilidad y comodidad en sus instalaciones, pasillos y accesos que permiten una circulación rápida.					
4	El Centro Emergencia Mujer tiene equipos de apariencia moderna.					
5	Se siente conforme con las instalaciones del Centro Emergencia Mujer					
	<b>SEGURIDAD</b>	1	2	3	4	5
6	Los empleados del Centro Emergencia Mujer ofrecerán un servicio rápido a los usuarios					
7	Las deficiencias identificadas durante la atención han sido resueltas correctamente.					
8	Se siente seguro con sus transacciones o trámites administrativos en el Centro Emergencia Mujer.					
9	Considera que la señalización de las áreas del servicio de emergencia debe estar visible					
10	Las instalaciones físicas del servicio de emergencia son adecuadas					
11	El Centro Emergencia Mujer contara con las medidas y equipos necesarios en caso de un accidente					
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	1	2	3	4	5
12	Cómo calificaría la cortesía de los empleados.					
13	Se siente conforme con los modales de los empleados al momento de la atención.					
14	Se siente satisfecha con el trabajo realizado por los profesionales.					
15	La información que brinda el profesional es de una manera parcial y se acerca del problema presentado.					





	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Cortesía	12. Cómo calificaría la cortesía de los empleados									X		X		X		
			13. Se siente conforme con los modales de los empleados al momento de la atención.															
		Profesionalismo	14. Se siente satisfecha con el trabajo realizado por los profesionales															
			15. La información que brinda el profesional es de una manera parcial y se acerca del problema presentado.															
			16. Los empleados del Centro Emergencia Mujer se caracterizaran por responder todas las preguntas que le surgen a los usuarios y nunca están demasiado ocupados															


 MUNICIPALIDAD DISTRICTAL DE SAMANCO  
 Abog. Yanina Marcata Torres Saenz  
 GERENTE DE ASESORIA LEGAL







	CAPACIDAD FUNCIONAL PERCIBIDA		Mujer realizaron bien el servicio la primera vez.														
			13. Cree usted que el servidor se mantiene en su puesto de trabajo durante el horario de atención.														
		Capacidades	14. Cree usted que el servidor tiene las capacidades para resolver su problema														

**MUNICIPALIDAD DISTRICTAL DE SAN MARCO**  
*[Signature]*  
**Abog. Tania Marcela Torres Saenz**  
**GERENTE DE ASESORIA LEGAL**

## ANEXO N°4 Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio



"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Nuevo Chimbote, 18 de diciembre del 2018.

Sr (a).  
**Representante del Centro de Emergencia Mujer**  
Presente. -

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez comunicarle que la estudiante Bach. **LOPEZ HONORES, RUTH KATHERINE** estudiante del III ciclo de la Maestría en Gestión Pública, de nuestra casa de estudios, solicita que por intermedio de su despacho se pueda facilitar su autorización para la aplicación de su instrumento de investigación en su representada, a fin de complementar la información para su trabajo de investigación titulado: **"CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS EN EL CENTRO DE EMERGENCIA MUJER DE LA COMISARIA DE BUENOS AIRES, NUEVO CHIMBOTE, 2018"**.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para reiterar el testimonio de mi especial consideración, quedo de usted.

Atentamente,



CAMPUS CHIMBOTE  
Mz. H LT. 1 Urb. Buenos Aires  
Av. Central Nuevo Chimbote  
Tel.: (043) 483 030 Anx.: 4000



Dra. Rosa María Salas Sánchez  
JEFA DE LA ESCUELA DE POSGRADO  
UCV CHIMBOTE

fb/ucv.peru  
@ucv\_peru  
#saliradelante  
ucv.edu.pe

### ANEXO 05: BASE DE DATOS DE UNA MUESTRA PILOTO

	TANGIBLE					SEGURIDAD						CAPACIDAD DE RESPUESTA				
1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	3	3	4	5	5	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	5
2	4	3	3	4	5	3	2	2	4	3	3	5	5	4	2	4
3	5	3	5	5	4	3	2	4	3	3	3	4	4	2	3	3
4	2	4	4	4	3	3	3	5	4	3	3	5	5	5	2	1
5	3	4	3	5	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	5
6	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	5	5	3	2	4
7	3	4	5	3	3	3	4	3	5	4	3	4	4	2	4	2
8	4	5	3	3	5	3	5	3	5	4	3	5	5	5	5	2
9	5	5	3	3	4	3	2	3	5	4	3	4	4	4	3	3
10	5	5	3	4	5	3	3	4	5	5	3	5	5	3	4	4
11	3	4	3	4	5	3	4	5	5	5	4	4	3	2	5	5
12	2	3	4	3	4	3	5	3	5	5	4	4	3	5	3	4
13	4	5	4	4	4	3	4	4	5	5	4	5	3	4	1	3
14	4	4	4	5	4	3	5	5	5	5	4	5	3	3	2	1
15	4	5	5	3	3	3	4	3	5	5	4	5	3	4	3	2
16	5	3	5	3	3	3	5	4	3	4	4	5	3	3	4	1
17	5	4	4	3	3	3	2	5	3	5	5	5	3	5	3	2
18	5	5	5	4	3	3	1	3	4	4	5	5	3	4	4	4
19	3	3	4	5	3	4	2	4	4	3	5	5	3	2	2	5
20	3	5	4	3	3	4	4	5	4	4	5	5	3	5	1	3
21	3	4	5	5	5	4	5	3	5	3	5	5	3	4	3	4
22	2	4	4	3	3	4	2	4	5	4	5	5	3	3	4	3
23	4	4	5	2	4	5	1	5	5	3	5	5	3	2	5	2
24	2	3	5	5	5	5	4	3	3	4	2	5	1	5	2	3
25	5	4	5	3	4	5	4	2	4	5	4	5	4	4	3	4
26	2	5	5	3	3	5	5	3	4	5	2	5	4	3	4	5
27	3	4	4	4	5	5	5	4	4	5	2	5	4	5	1	4
28	3	4	4	4	4	5	3	4	3	4	3	3	1	3	4	3
29	4	4	3	5	3	1	4	4	5	3	4	3	5	4	4	1
30	5	5	3	4	5	4	3	4	5	3	3	4	5	5	3	2
31	4	4	3	5	4	3	4	5	5	4	5	5	5	4	2	3
32	5	5	3	5	3	4	3	5	2	5	3	3	2	3	4	5
33	5	4	5	4	3	2	5	3	4	3	3	3	2	2	5	4
34	3	3	4	5	3	3	3	2	2	4	3	3	3	5	3	3
35	2	4	4	3	3	1	4	1	3	5	4	3	4	4	2	5
36	4	5	5	3	3	4	4	2	4	3	5	3	5	3	3	4
37	5	5	4	5	4	1	5	3	5	4	4	3	2	2	4	3
38	4	5	4	4	5	5	2	3	5	5	5	3	2	5	5	5
39	5	4	5	3	4	4	5	4	4	3	4	5	2	4	3	4
40	3	3	5	4	5	3	4	4	4	5	5	5	2	3	2	3

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left( 1 - \frac{\sum s_i^2}{\sum s_T^2} \right)$$

$$\alpha = \frac{40}{40-1} \left( 1 - \frac{32,3}{155,27} \right)$$

$$\alpha = \frac{40}{39} (0,20)$$

$$\alpha = 0,20$$

Lo que indica, según la Escala de Crombach, que el instrumento es regular y puede ser aplicado a una muestra mayor.

#### **Escala “Alfa de Cronbach”**

Excluyente	Bajo	Regular	Bueno	Muybueno
<b>0</b>	<b>0,01 – 0,10</b>	<b>0,11 – 0,20</b>	<b>0,21 – 0,50</b>	<b>0,51 – 1,00</b>

	EMPATIA			SENSIBILIDAD				FIABILIDAD				CALIDAD FUNCIONAL P.		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	4	4	3	3	3	4	5	2	5	1	1	3	2	3
2	5	5	4	4	3	3	2	3	4	5	2	3	2	2
3	4	4	3	5	4	2	5	4	3	4	5	3	2	4
4	5	5	3	2	4	4	4	4	3	2	5	3	3	5
5	4	4	2	3	4	3	5	4	3	2	4	3	3	4
6	5	5	2	4	4	4	4	4	3	5	3	3	4	3
7	4	4	4	3	4	5	3	4	3	3	2	3	4	3
8	5	5	5	4	5	3	5	4	3	4	4	3	5	3
9	4	4	1	5	5	3	3	4	3	4	2	3	5	5
10	5	5	4	5	5	3	4	4	3	5	1	3	3	4
11	4	3	5	3	4	3	4	5	3	4	4	3	4	5
12	4	3	4	2	3	4	3	4	4	5	5	3	5	3
13	5	3	4	4	1	4	4	4	4	4	4	3	4	4
14	5	3	3	4	4	4	2	4	4	2	3	3	5	5
15	5	3	4	4	5	2	3	4	5	5	1	3	5	5
16	5	3	5	5	3	5	3	4	5	4	2	3	3	4
17	5	3	2	5	4	4	3	4	4	3	5	3	2	5
18	5	3	1	5	5	5	4	3	4	3	2	3	1	3
19	5	3	1	3	3	4	5	4	3	5	3	4	2	4
20	5	3	3	3	5	4	3	3	3	4	4	4	4	5
21	5	3	4	3	2	5	5	5	2	6	2	3	5	3
22	5	3	5	2	4	4	3	3	3	5	1	4	2	4
23	5	3	5	4	4	4	2	4	2	4	3	3	3	5
24	5	1	3	2	3	5	5	3	3	5	5	5	4	3
25	5	4	5	5	4	5	2	4	2	4	2	5	4	2
26	5	4	3	2	5	2	3	3	3	2	1	5	5	3
27	5	4	5	3	2	4	4	4	2	2	3	5	5	5
28	3	1	3	3	4	4	4	3	5	4	4	5	3	5
29	3	5	4	4	4	3	5	4	5	4	5	1	3	4
30	4	5	5	5	5	3	4	5	4	2	3	2	3	4
31	5	5	4	4	24	3	5	5	2	3	1	3	4	5
32	3	2	3	5	5	3	5	2	3	5	3	4	3	5
33	3	2	2	5	4	5	4	2	1	2	5	2	2	3
34	3	3	5	3	3	4	5	2	4	5	3	3	3	2
35	3	4	4	2	4	4	3	2	3	3	2	1	2	1
36	3	5	3	4	5	5	3	4	2	2	5	2	4	2
37	3	2	2	5	5	4	5	3	4	5	1	1	5	3
38	3	2	5	4	5	4	4	4	2	4	3	5	2	3
39	5	2	4	5	4	5	3	3	4	2	5	5	5	4
40	5	2	3	3	3	5	4	4	1	3	2	4	4	4

Variable: Satisfacción del Usuario

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left( 1 - \frac{\sum s_i^2}{\sum s_T^2} \right)$$

$$\alpha = \frac{40}{40-1} \left( 1 - \frac{36}{97,1} \right)$$

$$\alpha = \frac{40}{39} (0,20)$$

$$\alpha = 0,36$$

Lo que indica, según la Escala de Crombach, que el instrumento es bueno y puede ser aplicado a una muestra mayor

### **Escala “Alfa de Cronbach”**

Excluyente	Bajo	Regular	Bueno	Muy bueno
<b>0</b>	<b>0,01 – 0,10</b>	<b>0,11 – 0,20</b>	<b>0,21 – 0,50</b>	<b>0,51 – 1,00</b>



### Ficha Técnica 1:

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>TANIA MARCELA TORRES SAENZ</b>		<b>DNI N°</b>	18147332
<b>Nombre del instrumento</b>	Cuestionario de preguntas cerradas			
<b>Dirección domiciliaria</b>	URB. BELLAMAR MZ. B LTE. 31 NUEVO CHIMBOTE		<b>Teléfono domicilio</b>	-----
<b>Título Profesional / Especialidad</b>	ABOGADA		<b>Teléfono Celular</b>	948298698
<b>Grado Académico</b>	MAESTRA			
<b>Mención</b>	GESTIÓN PÚBLICA			
<b>Centro laboral</b>	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAMANCO			
<b>Experticia como juez y/o experto</b>				
<b>FIRMA</b>		<b>Lugar y Fecha:</b>	Nuevo Chimbote, octubre 2018	

### Ficha Técnica 1:

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>NICOLAS ALVAREZ CARRILLO</b>		<b>DNI N°</b>	32736800
<b>Nombre del instrumento</b>	Cuestionario de preguntas cerradas			
<b>Dirección domiciliaria</b>	URB. CASUARINAS II ETAPA H2-6 NUEVO CHIMBOTE		<b>Teléfono domicilio</b>	-----
<b>Título Profesional / Especialidad</b>	LICENCIADO EN EDUCACION. MATEMATICA, FISICA Y COMPUTACION		<b>Teléfono Celular</b>	943411774
<b>Grado Académico</b>	DOCTOR			
<b>Mención</b>	EDUCACION			
<b>Centro laboral</b>	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO			
<b>Experticia como juez y/o experto</b>	ASESOR DETODOLOGICO EN EL AREA DE INVESTIGACION			
<b>FIRMA</b>		<b>Lugar y Fecha:</b>	Nuevo Chimbote, octubre 2018	

## **Anexo 6**

### **Artículo científico**

#### **1. TÍTULO**

“Calidad de servicio y satisfacción de las usuarias en el centro de emergencia mujer de la comisaria de buenos aires, nuevo Chimbote- 2018”

#### **2. AUTOR (A)**

Lopez Honores Ruth Katherine, [katty220794@hotmail.com](mailto:katty220794@hotmail.com), estudiante de la UCV.

#### **3. RESUMEN**

El informe de investigación tuvo como finalidad Determinar la relación existente entre la calidad de servicio y la satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer de la Comisaria de Buenos Aires, Nuevo Chimbote-2018. Teniendo de hipótesis existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de las usuarias del centro emergencia mujer. El tipo de estudio fue un diseño No Experimental correlacional bivariado. La muestra estuvo conformada por los usuarios que acuden al Centro Emergencia Mujer de la Comisaria de Buenos Aires, Nuevo Chimbote-2018 cuya cifra fue 40. Se utilizó la encuesta, en el caso del instrumento se empleó un cuestionario para medir las variables, los datos obtenidos se procesaron a través de la estadística.

#### **4. PALABRAS CLAVE**

Calidad de servicio, satisfacción de las usuarias

#### **5. ABSTRACT**

The purpose of the research report was to determine the relationship between the care service and the satisfaction of the users of the Women's Emergency Center of the Commissioner of Buenos Aires, Nuevo Chimbote-2018. Having hypotheses, there is a significant relationship between the quality of service and the satisfaction of users of the emergency woman center. The type of study was an experimental

correlational bivariate design. The sample consisted of the users who went to the Women Emergency Center of the Commission of Buenos Aires, Nuevo Chimbote-2018, whose figure was 40. The information was in place. It is processed through statistical.

## **6. KEYWORDS**

Quality of service, Satisfaction of the users

## **7. INTRODUCCIÓN**

El Centro de Emergencia Mujer es un Programa social del Ministerio de la Mujer el cual ha acaecido por innovaciones a través del tiempo, que han forzado añadir la calidad como un pilar fundamental en la prestación de su servicio ya que ellos conceden orientación legal, defensa judicial y consejería psicológica gratuita. De ello se deriva que la calidad es una necesidad inexcusable que se orienta a proporcionar resguardo las usuarias con el mínimo de riesgo en la prestación de servicios, conllevando a la necesidad de implementar un Sistema de gestión de calidad a nivel de todos los Centros Emergencia Mujer. La violencia Familiar no es un tema nuevo se está ubicando una mayor ampliación en las agresiones familiares quienes son las víctimas mayormente las mujeres, quienes son golpeadas por sus parejas, por todo esto quien nos informa diariamente sobre estos actos de violencia son los medios de comunicación donde vemos que casi a diario suceden este tipo de actos violentos.

La calidad de los servicios en el sector público como en el privado es uno de los plots de mayor interés social, puesto que los usuarios son quienes evalúan en relación al grado de aceptación entre sus expectativas respecto al servicio, y las apreciaciones al servicio efectivamente recibido. En nuestra sociedad, los servicios que se encarga el centro de emergencia Mujer en algunos casos son cuestionados, debido a las quejas de las usuarias por la demora en la atención, de parte del personal, entonces no cumple con las expectativas de las usuarias. Cada usuaria interactúa con el personal ya sea con el abogado o la psicóloga con cierta frecuencia para tratar su caso con suma responsabilidad y discreción,

encontrándose a merced de la buena voluntad del personal para culminar con éxito la demanda que quiere realizar.

La calidad del servicio, según Deulofeu ( 2012), "La calidad se origina con la perspicacia generada en el usuario en relación de un brioso producto o servicio, también la calidad viene a ser una herramienta que permite que un brioso producto o servicio sea asimilado con otro de parecido a efecto de satisfacer las necesidades y expectativas del usuario. También la calidad del servicio es lograr estar al corriente lo que el cliente o usuario desea porque no basta con satisfacer sus necesidades, ahora el servicio se basa en hacer más para el usuario y la responsabilidad es de toda la organización. También Zeithmal, V. y Bitner, M (2008), establece el servicio viene a ser un desarrollo de actividades que son realizadas para servir y satisfacer las necesidades del usuario, no solo refiere al producto, sino también a la mejora continua, a la excelencia. Para el autor Pérez (2005), quien expresa que la calidad comienza desde el principio de la elaboración del producto o del servicio, pero para que el inicio sea el deseado, se trata de conocer al usuario y hacer que el servicio o producto de acuerdo a lo que solicita. Siendo así que el servicio es de calidad cuando la perspicacia del servicio otorga las expectativas adecuadas. Asimismo Fernández (2006), precisa que "la calidad de servicio es sinónimo de perfección innata: con estándares fijos y de un valioso grado de desempeño. Es aplicada a la actuación en las artes visuales y describe que las personas reconocen la calidad del producto de la experiencia". También Ruiz (2001), afirma que "el servicio es una definición que tiene muchas interpretaciones, se entiende que es la unión de complementos y cualidades de un valor cuantitativo, se halla en la prestación principal, ya sea como producto o servicio", después del análisis de los estudios realizados se determina que en toda institución el personal debe de participar en forma activa en los procesos de una mejor implementación, en función de sus aportes por más simples que sean, se podrá contar con ideas basados en sus experiencias, con la única intención de mejorar la eficiencia de las operaciones y crear una cultura organizacional que garantice la continuidad de los procesos.

## **8. MÉTODO**

### **Diseño de investigación**

Se utilizará el diseño correlacional bivariado, que según Hernandez (2014), “son aquellas que describen relaciones entre dos o más variables en un momento determinado y observan las características que presentan una variable”.

### **Población (N)**

Hernandez(2003), “es el grupo de personas u objetos de los que se va a conocer en una investigación”. En la presente investigación, la población está constituida por 40 mujeres que acuden al centro emergencia mujer en la comisaria de buenos aires –nuevo Chimbote.

### **Muestra (n)**

Hernandez(2003), “la muestra es el sub grupo de la población, un sub conjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población”.

### **Técnica**

García (1993), “Es una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio, del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características”.

### **Instrumento**

Hernández (2003) alude que “el instrumento es el medio en que se puede hacer valer la investigación por el investigador para desarrollar los fenómenos y extraer del mismo la información que se pretende desde un inicio”. Lo define como el instrumento más adecuado para el recojo de datos en una población numérica “con respuesta del tipo de Escala de Likert (nunca 5, casi nunca 4, a veces 3, casi siempre 2, siempre ,1). El primer instrumento recoge información de la variable

calidad de servicio y de las dimensiones A Tangible (5 ítems), B Seguridad (6 ÍTEMNS) C) Capacidad de Respuesta (5 ITEMS); el segundo instrumento recoge la información de la variable Satisfacción de Usuario y de las dimensiones A Empatía (3 ítems) B Sensibilidad (4 ítems), C Fiabilidad (4 ítems), D Calidad Funcional Percibida (3 ítems).

### **Validez**

La validez de constructo y el contenido de los instrumentos de evaluación será realizada por el docente metodológico del curso Dr. Nicolás Álvarez Carrillo y por el CPC Profesional con grado de

### **Confiabilidad**

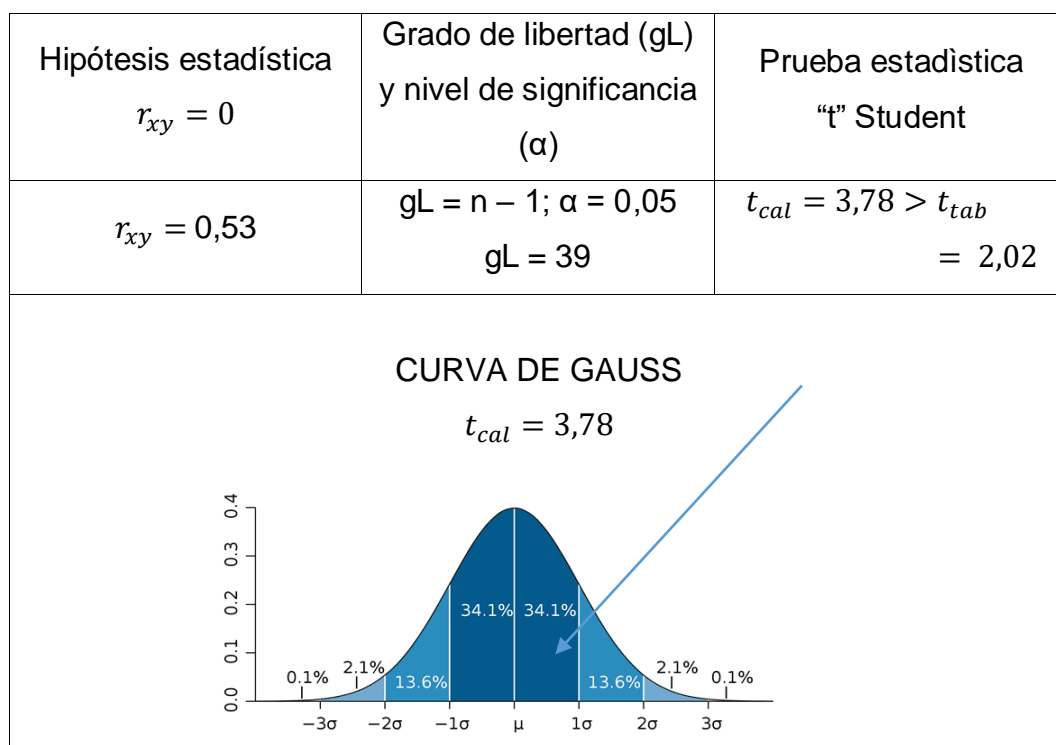
La confiabilidad del instrumento se determinó por medio de la prueba estadística y la Escala de Alfa de Crombach aplicado a una muestra piloto de 20. De lo que se pudo determinar que la confiabilidad del instrumento que mide la variable calidad de servicio se obtuvo un  $\alpha$  Crombach = 0.20 y según la Escala de Crombach el instrumento es regular en el segundo instrumento el  $\alpha$  Crombach = 0.36 lo que indica que el instrumento es bueno.

### **Métodos de análisis de datos**

Para procesar y analizar los datos se hará uso de la estadística descriptiva y del método interpretativo inferencial. La estadística descriptiva se utilizará para elaborar las tablas y gráficos de frecuencias cualitativas (Excel y/o SPSS). Para procesar y correlacionar los datos obtenidos de la unidad de análisis se hará uso de las Pruebas estadísticas de Pearson y de la prueba “t” Student. La Prueba de Pearson para determinar el nivel de asociación entre las variables habilidades directivas y clima organizacional y sus respectivas dimensiones.

## **9. RESULTADOS**

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa la calidad de servicio y la satisfacción de las usuarias del Centro de Emergencia de Mujeres – Comisaría de Buenos Aires, 2018.



**Descripción estadística.** – De la tabla y gráfico N° 3, se observa que  $r_{xy} = 0,53$  y según la escala de Pearson existe correlación positiva, directa y buena entre la calidad de servicios y la satisfacción de las usuarias del Centro de Emergencia de Mujeres – Comisaría de Buenos Aires; y como  $t_{cal} = 3,78 > t_{tab} = 2,02$ , entonces la correlación es significativa, por lo que se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_i$ .

## 10. DISCUSIÓN

De la tabla y gráfico N° 3, se observa que el coeficiente de correlación de Pearson es  $r_{xy} = 0.53$ , lo que indica que existe asociación positiva, directa y buena entre las dimensiones la calidad de servicios y la satisfacción de las usuarias del Centro de Emergencia de Mujeres – Comisaría de Buenos Aires (Nuevo Chimbote 2018) y como  $t_{cal} = 3,78 > t_{tab} = 2,02$ , entonces la correlación es significativa, por lo que se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_i$ . Estos resultados se corroboran con los obtenidos por Mariños (2017), concluye que “la calidad de los servicios que prestan los servidores administrativos es de buena calidad; asimismo, que la satisfacción que percibe el usuario responde a una satisfacción buena en correspondencia al servicio brindado” Asimismo, los resultados se fundamentan



en lo señalado Deulofeu(2012),” La calidad se origina con la percepción generada en el usuario respecto de un determinado producto o servicio, asimismo la calidad viene a ser un instrumento que permite que un determinado producto o servicio sea comparado con otro de similar especie a efecto de satisfacer las necesidades y expectativas del usuario. Asimismo, la calidad del servicio es poder saber lo que el cliente o usuario desea porque ya no basta con satisfacer sus necesidades, ahora el servicio se centra en hacer más para del usuario y el compromiso es de toda la organización.

## 11. CONCLUSIONES

Existe la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer de la Comisaria de Buenos Aires, Nuevo Chimbote-2018, donde se concluye que existe correlación positiva, directa y buena entre la calidad de servicios y la satisfacción de las usuarias del Centro de Emergencia, entonces la correlación es significativa, por lo que se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_i$ .

## 12. REFERENCIAS

Deulofeu, J. (2012). *Gestión de la calidad total en el retail*. (2.a.Ed.). Madrid: Ediciones pirámide

Pérez A. (2013). *Perfil y nivel de satisfacción de los usuarios del OPAC de una Biblioteca Universitaria*. Madrid: FESABID.

Fernández, D. y Fernández, E. (2010). *Comunicación empresarial y atención al cliente*. Madrid, España.

Ruiz, Germán (2001) "El Significado de la Motivación en la Gestión de Recursos Humanos" Lima.

Pérez A. (2013). *Perfil y nivel de satisfacción de los usuarios del OPAC de una Biblioteca Universitaria*. Madrid: FESABID.

### **13. RECONOCIMIENTOS**

Al Dr. Nicolas Álvarez Carrillo, por su atinada y correcta orientación en el diseño y ejecución del proyecto de investigación, así como en la elaboración del informe de tesis.

A todos los docentes de la escuela de Post Grado de la UCV, por sus sabias enseñanzas

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO

Yo, Ruth Katherine López Honores, estudiante (x), del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 71544940, con el artículo titulado.

Calidad de servicio y satisfacción de las usuarias en el centro de emergencia mujer de la comisaría de Buenos Aires, Nuevo Chimbote- 2018.

~~Declaro bajo juramento, que:~~


- 1) El artículo pertenece a mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), ~~auto plagio~~ (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Nuevo Chimbote, Chimbote, enero del 2019.




---

Ruth Katherine López ~~Honores~~  
DNI: 71544940

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD          DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo, **EDWIN LÓPEZ ROBLES**, de la EC Diseño y desarrollo del Trabajo de Investigación de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, filial Chimbote, revisor de la tesis titulada:

"Calidad de servicio y satisfacción de las usuarias en el centro de emergencia mujer de la comisaría de Buenos Aires, Nuevo Chimbote- 2018" para obtener el grado de Maestra en Gestión Pública, de la estudiante **López Honores, Ruth Katherine**; constaté que el informe final del trabajo de investigación tiene un índice de similitud de 24 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Chimbote, 10 de julio de 2019




---

Dr. EDWIN LÓPEZ ROBLES  
 DNI N° 32959952

DTS – Coordinador de Investigación Posgrado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

López Hoces Ruth Katherine

D.N.I. : 71544440

Domicilio : Augusto B. Leguía # 202

Teléfono : Fijo : Móvil : 956 779629

E-mail : Katty.280994@hatemail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

☐ Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

☒ Tesis de Post Grado

☒ Maestría

Grado : Maestría

Mención : Gestión Pública

☐ Doctorado

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

López Hoces Ruth Katherine

Título de la tesis:

Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del Centro

Emergencia Riego de la Comunidad de Buenos Aires, Moquechuilla 2018

Año de publicación : 2019

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

Fecha :

19/10/19



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE  
INVESTIGACIÓN DE**

**LA ESCUELA DE POSGRADO FILIAL CHIMBOTE**

**A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:**

**López Honores, Ruth Katherine**

**INFORME TITULADO:**

**Calidad de servicio y satisfacción de las usuarias en el centro de emergencia  
mujer de la comisaria de Buenos Aires, Nuevo Chimbote- 2018.**

**PARA OBTENER EL GRADO DE:**

**Maestra en Gestión Pública**

**SUSTENTADO EN FECHA: 19 de enero del 2019**

**NOTA O MENCIÓN: Aprobar por unanimidad**



**FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN**

**Dr. Edwin López Robles**

**DTC Escuela de Posgrado UCV**